



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE et D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT

CGVU – Version D Septembre 2022

Informations Générales :

L'Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) de la Régie du Téléphérique de Grenoble Bastille, ci-après dénommé « l'Exploitant »
N° Siret : 383 466 513 00017 - NAF : 4931Z - RCS Grenoble 383 466 513
Siège Social : Quai Stéphane Jay à Grenoble (38000) - N° de Tél : 04 76 44 33 65
N° TVA Intracommunautaire : FR 18 383 466 513
Courriel : info@bastille-grenoble.com, - www.bastille-grenoble.com
est l'exploitant d'un téléphérique urbain transportant des voyageurs sur le site touristique de la Bastille.
Service réservation : reservation@bastille-grenoble.com - N° de Tél : 04 76 44 89 71

L'exploitation de la remontée mécanique du Téléphérique de Grenoble-Bastille s'exerce dans le cadre du décret n°2017-440 relatif à la sécurité des transports publics guidés.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport de la remontée mécanique donnant accès aux clients au site de la Bastille.

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 pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition auprès de l'Exploitant d'un titre de transport implique la connaissance et l'acceptation par le client de l'intégralité des présentes Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation. Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

1. DEFINITIONS

- « Exploitant » désigne la régie du téléphérique de Grenoble Bastille.
- « Client » désigne l'utilisateur de la remontée mécanique du site de la Bastille, titulaire d'un titre de transport acquis auprès de l'Exploitant.
- « Site » désigne le site de la Bastille, lieu d'arrivée de la remontée mécanique du site de la Bastille.
- « Remontée Mécanique » désigne la remontée mécanique à câble du Site.
- « Titre » désigne le ticket de transport pour effectuer un voyage simple ou un voyage aller-retour vendu au Client par l'Exploitant, au sein des caisses officielles de l'Exploitant, permettant l'accès, en fonction de la catégorie du Titre, à la Remontée Mécanique.

2. TITRES DE TRANSPORT

Définition.

Les Titres proposés sont des tickets « Aller-retour », « Aller simple » ou « Retour simple » pour un voyage en téléphérique donnant accès, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit, pendant les heures d'ouverture de la Remontée Mécanique, et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, au Site de la Bastille. Les principales caractéristiques de ces Titres et les prix correspondants sont présentés en gare avale et en gare amont de la Remontée Mécanique, sur le site Internet de l'Exploitant, et sont également disponibles sur simple demande auprès de l'Exploitant. Tout usager transporté en téléphérique doit être porteur d'un Titre qui doit être présenté en cas de contrôle.

Durée de validité des Titres.

Les tickets vendus en caisse sont valables le jour même (date d'émission).
Les préventes sont valables 2 ans (date d'émission).
Les dotations sont valables un an (date d'émission).

3. TARIFS - REDUCTIONS TARIFAIRES – RESERVATIONS ET OUVERTURES

EXCEPTIONNELLES

Tous les tarifs publics de vente des Titres sont affichés dans les points de vente et sont exprimés en Euros, et toutes taxes comprises au taux de TVA en vigueur.
Les tarifs des Titres peuvent être déclinés en 2 catégories : individuel ou groupe.
Des réductions ou des gratuités sont proposées aux différentes catégories de personnes à certaines conditions. La grille tarifaire est disponible sur simple demande ou sur le site internet : www.bastille-grenoble.com, dans la rubrique « tarifs » et affichée aux points de vente.

Pour les individuels :

Les enfants de 5 à 15 ans, les étudiants, lycéens, familles nombreuses, « tribu », abonnés MTAG, partenaires, séniors (+75 ans), les demandeurs d'emploi et les personnes en situation de handicap bénéficiaires de réductions tarifaires. Les enfants de 0 à 5 ans bénéficient de la gratuité.
Le bénéfice éventuel d'une réduction tarifaire est subordonné à la production obligatoire, au moment de l'achat par le Client, pour les réductions tarifaires liées à l'âge, d'une pièce d'identité originale indiquant sa date de naissance, ou pour tout autre type de réduction tarifaire d'un justificatif original approprié datant de moins de 6 mois.
Aucune photocopie de justificatif ne sera acceptée. L'âge du Client sera pris au jour de l'achat du Titre concerné. Aucune réduction ne sera accordée après l'achat du Titre.

Pour les groupes :

Des tarifs « groupe » sont proposés aux collectifs à partir de 15 personnes, aux centres de loisirs et scolaires (maternelles à lycéens), aux groupes d'au moins 15 personnes ayant réservé dans l'un des établissements du site sommital de la Bastille.
Toutes demandes d'ouvertures exceptionnelles (c'est-à-dire à des ouvertures en dehors des horaires d'ouverture habituels de la Remontée Mécanique) sont obligatoirement à effectuer auprès du service réservation aux coordonnées suivantes :
Tél. +33 (0)4-76-44-89-71 ou reservation@bastille-grenoble.com
Les conditions tarifaires ainsi que les conditions particulières de vente de ces ouvertures exceptionnelles sont disponibles sur simple demande auprès du service réservation de l'Exploitant.

4. MODALITES DE PAIEMENT

Sur place aux caisses :

Les paiements de Titres en caisses sont effectués en Euros :
- soit par carte bancaire ;
- soit en espèces, dans les conditions légales applicables ;
- soit par chèques vacances ou chèques culture (en caisses uniquement).
- soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de l'Exploitant, avec présentation d'une pièce d'identité originale.

En paiement différé :

Sauf accord préalable sous forme de contrat négocié entre le service réservation de l'Exploitant (coordonnées ci-dessus) et signé entre les deux parties, le prix des services est payable au comptant le jour du retrait en caisse des titres de transport, excepté en cas de paiement différé (dont les conditions particulières de vente sont détaillées ci-dessous en point 11), selon les modalités de paiement suivantes :
- soit par virement bancaire sur le compte bancaire de l'Exploitant,
- soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de l'Exploitant.

5. RECU ET JUSTIFICATIF DE VENTE

Toute émission de Titre sert de justificatif sur lequel figure notamment la nature du Titre, sa date de validité, son tarif et son numéro unique. Ce justificatif doit être conservé pour être présenté lors de toute réclamation. Sur demande du Client, il est délivré un reçu sur lequel figure notamment, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, le prix total hors taxe de la transaction, et le montant de la TVA.

6. UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT ET RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Il est de la responsabilité de chaque Client de se renseigner sur la catégorie du Titre la plus adaptée à ses besoins. Le Titre ne peut faire l'objet d'un prêt, à titre gratuit ou onéreux, ni d'une cession, à titre gratuit ou onéreux.

En sa qualité d'usager de la Remontée Mécanique, le Client doit être porteur de son Titre, en cours de validité, durant toute la durée de chaque voyage effectué, afin de pouvoir être présenté à l'Exploitant en cas de contrôle.

L'absence de Titre, l'usage non-conforme ou détourné d'un Titre, la falsification d'un Titre ou l'utilisation d'un Titre falsifié ne permettra pas l'accès à la remontée mécanique.

L'usager est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontée mécanique, notamment le règlement de police affiché au départ de la Remontée Mécanique, et les pictogrammes le complétant, notamment dans les cabines, ainsi que toutes les consignes du personnel de l'Exploitant.

7. PERTE – VOL OU DETERIORATION D'UN TITRE

Tout Titre acheté le jour-même, partiellement utilisé, ou non, perdu, volé, détérioré, et/ou oublié ne peut être ni remboursé, ni remplacé, ni échangé, ni revendu.

En cas de perte, vol ou détérioration de toute carte d'abonnement annuel, un duplicata pourra être délivré en caisse de la gare inférieure de la remontée mécanique sur présentation d'une pièce d'identité originale.

En cas de perte, vol ou détérioration de toute carte de libre circulation (délivrés aux personnels travaillant sur le site de la Bastille) un duplicata pourra être délivré sur demande auprès du service réservation aux coordonnées suivantes :

Tél. +33 (0)4-76-44-89-71 ou reservation@bastille-grenoble.com

Les cartes d'abonnement ou de libre circulation retrouvées sont à récupérer en caisse de la gare inférieure de la remontée mécanique.

8. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques, dessins et graphismes portés sur les Titres, affiches ou tarifs sont déposés et protégés, et leur utilisation ou reproduction, à quelque titre et sous quelque forme que ce soit, sont strictement interdites, sauf accord préalable et écrit de l'Exploitant : sur demande à l'adresse mail suivante : info@bastille-grenoble.com

9. RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante : Régie du Téléphérique de Grenoble-Bastille – Quai Stéphane Jay – 38000 Grenoble.

Des fiches de réclamations sont disponibles en gares supérieure et inférieure de la remontée mécanique. Vous pouvez contacter l'Exploitant par e-mail à info@bastille-grenoble.com (réponse sous 24 heures).

10. TRADUCTION ET LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

La langue des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation est la langue française et seule cette version fait foi.

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

11. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN REGLEMENT DIFFERE

Les réservations sont à effectuer auprès du service de l'Exploitant aux coordonnées suivantes :
Tél. +33 (0)4-76-44-89-71, par email : reservation@bastille-grenoble.com ou sur le site internet à la rubrique « le téléphérique/ tarifs groupe ».

Dans le cadre d'une réservation, l'Exploitant peut autoriser au Client un règlement différé uniquement après accord préalable. Le service réservation de l'Exploitant transmettra au Client un devis qui fixera le tarif à facturer en fonction d'un nombre prévisionnel de titres. La validité de ce devis est de 30 jours. Les tarifs appliqués sont ceux fixés pour l'année en cours. Si l'évènement a lieu l'année d'après il est possible qu'une légère augmentation soit appliquée dans la limite maximum de 10 % du montant total HT.

Pour acceptation du devis, le Client le retournera signé, accompagné :

- d'un bon de commande indiquant l'adresse précise de facturation pour les entreprises, les administrations et les professionnels du tourisme.
- d'un chèque de dépôt du montant exact du devis ou d'un chèque d'acompte pour les particuliers et les associations.

La facture émise après le passage du Client correspondra au nombre exact de Titres édités. Si le nombre de Titres réellement édités modifie le tarif unitaire (dans le cadre de tarif unitaire exprimé par tranche) alors le tarif facturé sera celui de la tranche correspondante.

12. MODALITES DE REMBOURSEMENT OU DE FACTURATION EN CAS D'INTERRUPTION DE LA REMONTEE MECANIQUE

Pour les Titres achetés le jour même en caisse de l'Exploitant : En cas d'arrêt complet et consécutif de la Remontée Mécanique supérieur à 30 minutes, le Client venant d'acquiescer un Titre (à l'exception des Titres sans valeur marchande) et se trouvant encore sur le quai d'embarquement (gares avale ou amont), pourra se faire rembourser intégralement son achat, en espèces, aux caisses de l'Exploitant sur production du Titre acheté.

Pour les clients titulaires d'un titre « aller – retour », se trouvant sur le site de la Bastille et ne pouvant regagner la gare avale du fait de l'interruption de la remontée mécanique : un remboursement intégral du titre, en espèces, aux caisses de l'Exploitant sera proposé aux personnes souhaitant effectuer le trajet retour par leurs propres moyens, après production du Titre acheté le jour même et après avoir rempli et signé le formulaire de « quittance de remboursement de titre suite à une panne de 30 minutes ».

Un rapatriement pourra être organisé pour les personnes ne souhaitant ou ne pouvant pas effectuer le trajet retour par leurs propres moyens : dans ce cas aucun remboursement du titre pour le transport relatif au voyage retour ne sera opéré.

Pour les réservations enregistrées par le service Réservation de l'Exploitant et comprenant un transport + une location de salle OU un transport + une ouverture exceptionnelle du téléphérique OU pour un groupe ayant réservés un transport et se rendant dans l'un des restaurants du site :

- Si l'interruption de la Remontée Mécanique est dû à une vigilance météo non annoncée ou annoncée le jour-même par Météo France, les conditions météorologiques sont alors considérées comme cas de force majeure et la responsabilité de l'exploitant ne peut être engagée. L'exploitant peut demander « la patience » au client le temps que les conditions météorologiques évoluent. La facturation de la part du transport au client sera conforme à l'utilisation réelle.

Si aucun transport n'a pu être effectué en téléphérique, aucun frais de transport ne sera facturé.

- Si l'interruption de la Remontée Mécanique est dû à une panne du Téléphérique, l'exploitant propose au client d'organiser autrement à ses frais l'acheminement des participants sur le site de la Bastille et/ou la redescende vers Grenoble. La facturation se fera sur la base du devis initial ajusté au nombre réel de participants.

13. MODALITES DE REMBOURSEMENT OU DE FACTURATION EN CAS D'ANNULATION DE LA COMMANDE PAR LE CLIENT

Dans le cadre d'une réservation comprenant la commande de Titres de transport uniquement, et utilisables durant les horaires habituels d'ouverture du téléphérique, aucune facturation ne sera établie quelque soit le délai de prévenance de cette annulation.

Dans le cadre d'une ouverture exceptionnelle, celle-ci doit intervenir au plus tard, 48 heures avant le premier jour d'utilisation pour ne faire l'objet d'aucune facturation. Si l'annulation intervient dans un délai inférieur à 48 heures, le client sera facturé de la totalité du coût de l'ouverture exceptionnelle demandée en dehors du coût des Titres de transport devisés qui ne seront pas facturés.

Les conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport sont disponibles sur simple demande ou sur le site internet : www.bastille-grenoble.com dans la rubrique « Informations pratiques ».