



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

CGVU – Version C Février 2021

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 00012 - NAF : 602 C - 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.

Le client devra respecter les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire. A ce titre, le client/l'utilisateur s'oblige à respecter les consignes tant écrites que verbales qui lui seront dispensées au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

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 titre 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 Billets « Aller-retour », « Allers simples » ou « Retours simples » 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 billet qui doit être présenté en cas de contrôle.

Durée de validité de 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 et les contre marque 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.

Les tarifs des Titres peuvent être déclinés en 2 catégories : individuel ou en groupe.

Des réductions ou des gratuités sont proposées aux différentes catégories de personnes à certaines conditions disponibles sur simple demande de la grille tarifaire affichée aux points de vente et disponible sur le site internet www.bastille-grenoble.com.

Pour les individuels :

Les enfants (5 à 15 ans), les « éco » (étudiants, lycéens, familles nombreuses, abonnés TAG, fidèles téléphérique et partenaires), les seniors (+75 ans) et les demandeurs d'emploi bénéficient du même tarif ; les bébés (0-5 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, d'une pièce d'identité originale indiquant sa date de naissance, pour les réductions tarifaires liées à l'âge, ou d'un justificatif original approprié pour tout autre type de réduction tarifaire 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 :

Collectif à partir de 15 personnes, concessionnaires (organisation d'événements avec le téléphérique et un établissement du site de la Bastille), scolaires (maternelles à lycéens), trois tarifications en fonction du nombre de personnes pour les groupes ayant réservés dans un des établissements du site sommital de la Bastille.

Toutes les réservations de groupes avec règlement différé sont obligatoirement à effectuer auprès du service réservation aux coordonnées suivantes :

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

Toutes demandes d'ouvertures exceptionnelles toute saison (c'est-à-dire à des ouvertures en dehors des ouvertures habituelles de la Remontée Mécanique) sont obligatoirement à effectuer auprès du service réservation aux coordonnées indiquées ci-dessus. Les conditions tarifaires ainsi que les conditions particulières de vente sont disponibles sur simple demande aux points de vente sur le site internet www.bastille-grenoble.com.

4. MODALITES DE PAIEMENT

Les paiements sont effectués en Euros :

- soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de l'Exploitant ;
- soit en espèces, dans les conditions légales applicables ;
- soit par carte bancaire ;
- soit par chèques vacances ou chèques culture (en caisses uniquement).

En cas de réservation :

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 »

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 (sauf en cas de paiement différé sur émission de bons de commande), selon les modalités de paiement énoncées ci-dessus. Se reporter aux conditions particulières de vente. (Article 13)

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 Taxe sur la Valeur Ajoutée.

6. CONDITIONS DE TRANSPORT EN SERVICE NORMAL

Les conditions d'admission des passagers sont celles fixées dans le règlement de police particulier affiché au départ de la remontée mécanique.

7. 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 tout agent de l'Exploitant qui est en droit de le lui demander.

L'absence de Titre ou l'usage non-conforme ou détourné d'un Titre, constaté par un agent de l'Exploitant, est passible du versement d'une indemnité forfaitaire égale à cinq fois la valeur du Titre et, le cas échéant, de la somme due au titre du transport (Article 529-4 du Code de Procédure Pénale), augmentée des frais de dossier dont le montant est fixé à 30,00 Euros.

La falsification d'un Titre ou l'utilisation d'un Titre falsifié est passible de poursuites pénales ainsi que du paiement de dommages et intérêts.

L'usager est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ de la Remontée Mécanique, et les pictogrammes les complétant, notamment dans les cabines, ainsi que toutes les consignes du personnel de l'Exploitant, sous peine de sanctions.

8. MODALITES DE REMBOURSEMENT EN CAS D'INTERRUPTION DE LA REMONTEE MECANIQUE

En cas d'arrêt complet et consécutif supérieur à 30 minutes de la Remontée Mécanique, 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 billet « 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 billet, 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 tickets 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 billet pour le transport relatif au voyage « aller -retour » ne sera opéré ;

9. PERTE – VOL OU DETERIORATION D'UN TITRE

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

Les cartes de fidélité et les forfaits annuels de libre circulation retrouvés sont recueillis par la caisse de la gare inférieure de l'Exploitant.

Les cartes de fidélité et les forfaits annuels de libre circulation perdus, volés, oubliés ou détériorés peuvent être remplacés en caisse de la gare inférieure du Téléphérique.

Si une carte de fidélité et un forfait annuel de libre circulation est retrouvé, un duplicata sera remis au client sur simple demande.

10. 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

11. 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.

Vous pouvez contacter l'Exploitant par e-mail à info@bastille-grenoble.com (réponse sous 24 heures).

12. 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.

13. CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Le service réservation de l'Exploitant transmettra au Client un devis qui fixera le prix à facturer en fonction d'un nombre prévisionnel de titres. Après acceptation de sa part, le Client retournera ce devis signé accompagné d'un bon de commande indiquant l'adresse précise de facturation et éventuellement d'un chèque de dépôt du montant exact du devis. Dans le cadre d'une

réserve, l'Exploitant peut autoriser au Client un règlement différé uniquement après accord préalable du service réservation de l'Exploitant. La facture émise après le passage du Client correspondra au nombre de Titres réellement édités. Si le nombre de Titres réellement édités modifie le prix unitaire, dans le cadre de tarif unitaire exprimé par tranche, alors le tarif facturé sera celui de la tranche correspondante. Pour pouvoir bénéficier de la tranche correspondante au tarif demandé, le Client devra prendre le nombre minimum de Titres de la tranche concernée. Dans le cadre des forfaits spéciaux et des ouvertures exceptionnelles, en cas d'une annulation motivée de commande, celle-ci doit intervenir au plus tard, 48 heures avant le premier jour d'utilisation.

Si l'annulation intervient dans un délai inférieur à 48 heures, le client sera facturé :

- de la totalité du forfait spécial basse saison (voyage aller-retour + ouvertures exceptionnelles), de la totalité des heures d'ouvertures demandées en dehors du transport.

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 ».