

## Conditions Générales de Vente

### 1. Introduction

Les présentes Conditions Générales (ci-après « Conditions ») régissent l'utilisation des services proposés par Télé-Villars-Gryon-Diablerets SA (TVGD) (ci-après « la Société », « nous », « notre » ou « nos »).

En achetant des billets, abonnements ou en utilisant tout service de TVGD, vous (« le Client », « vous ») acceptez les Conditions ci-après. Veuillez lire attentivement ces Conditions avant d'utiliser nos services. Pour toute question, contactez notre service client.

### 2. Champ d'application

Les prestations de de TVGD comprennent le transport de personnes et de marchandises sur toutes les installations de transport leur appartenant ainsi que l'approvisionnement des clients dans tous les restaurants qui en font partie. A cela s'ajoutent toutes les prestations annexes qui y sont liées. Est désigné comme client toute personne physique ou juridique qui a conclu un contrat avec TVGD. La Société se réserve le droit de modifier les présentes Conditions à tout moment ; elles prennent effet dès leur publication.

### 3. Services offerts

TVGD propose divers services incluant :

- Accès et transport sur les remontées mécaniques de la société
- Forfaits de ski (journée, saison, plusieurs jours)
- Forfaits piéton (montée, aller-retour, carte journalière)
- Forfaits combinant hébergement et/ou restauration et/ou transport
- Activités dans les snowparks  
Activités estivales (randonnée, VTT, mountaintcart, parapente, etc.)

### 4. Prix

Les prix peuvent être modifiés à tout moment et sont ceux indiqués au moment de la confirmation de commande. Les tarifs pour les titres de transport de plusieurs jours sont dégressifs, sans remboursement en cas de fermeture des installations due aux conditions indépendantes de notre volonté.

### 5. Billets et abonnements

L'achat et l'utilisation d'un titre de transport nécessitent un support valide. Les billets et abonnements sont personnels et non transférables. En cas de fraude (ex : usage d'un billet de tiers), une pénalité minimum de CHF 200.- sera facturée. Les billets et abonnements utilisés abusivement sont confisqués. La même disposition s'applique aux billets utilisés dans un autre but que celui défini. Sous réserve de mesures de droit civil ou pénal.

#### 5.1 Validité

Les tickets et abonnements ne sont valables que pendant les heures d'exploitation publiées. Ils ne sont pas valables lors de manifestations spéciales et nocturnes en dehors des heures d'exploitation.

## **5.2 Perte ou vol**

En cas de perte ou de vol du ticket aucun remboursement ne sera effectué. Un remplacement ne peut avoir lieu que lorsque le ticket de caisse peut être présenté. Des frais de traitement de CHF 5.00 sont facturés pour l'émission de la carte de remplacement.

## **5.3 Remboursement**

### **5.3.1 Maladie ou accident**

Il n'existe aucun droit à un remboursement en cas de maladie ou d'accident.

### **5.3.2 Mauvais temps ou autres influences de force majeure**

Le mauvais temps ou toute autre influence de force majeure ne donnent aucun droit à un remboursement ou une prolongation.

### **5.3.3 Interruption de l'exploitation**

L'interruption de l'exploitation ne donne aucun droit à un remboursement ou une prolongation. L'exploitation peut être stoppée pour des raisons de sécurité, en fonction des conditions d'enneigement et de météorologie ou en cas de crise sanitaire. Les remontées mécaniques sont soumises à la loi suisse sur les transports.

### **5.3.4 Fermeture des pistes de descente**

La fermeture des pistes ne donne aucun droit à un remboursement ou une prolongation.

### **5.3.5 Départ imprévu**

Les départs imprévus ne donnent aucun droit à un remboursement ou une prolongation.

## **6. Bons cadeaux**

Le Client peut acquérir des bons cadeaux dans nos points de vente. Ceux-ci sont transmissibles et peuvent être offerts à des tiers. Ils ne sont ni remboursables en espèces, ni productifs d'intérêts et sont valables un an à partir de la date d'achat, la Confirmation de commande faisant foi.

## **7. Service de sauvetage**

En cas d'accident sur les pistes ou itinéraires balisés, un montant minimum de CHF 200.- sera facturé au Client pour le recours au service de sauvetage par TVGD. Les coûts de tiers (p. ex. médecin, hélicoptère, ambulance, transport hors domaine) sont facturés séparément et sont à la charge du Client.

## **8. Conditions d'utilisations des remontées mécaniques et comportement des passagers (extrait de la norme SN EN 12397 :2017)**

Les passagers doivent se comporter de manière à ne compromettre ni leur sécurité, ni celle des autres personnes ni celle de l'installation, ni l'environnement. Il doit en aucun cas gêner le déroulement de l'exploitation. Ils doivent avoir un comportement approprié au type d'installation utilisée. Le titre de transport peut être retiré en cas de comportement inapproprié ne respectant pas les éléments ci-dessous :

### **8.1 Règles de base**

- Se conformer strictement aux instructions et indications qui leur sont destinées, généralement portées à leur connaissance par des panneaux dotés de symboles (pictogrammes)
- Accéder seulement aux parties d'installations et locaux de l'entreprise qui leur sont autorisées, conformément à la signalisation ;
- Suivre les cheminements indiqués, n'embarquer et ne débarquer qu'aux emplacements prévus à cet effet ;
- Ne pas provoquer le balancement des véhicules ou des agrès ;
- Ne pas tenir des objets hors du véhicule ni en jeter à l'extérieur ;
- Quitter sans délai l'aire réservée au débarquement dans le sens indiqué par les panneaux, une fois le trajet accompli ;
- Ne pas fumer dans les stations et en ligne ;
- N'essayer en aucun cas de mettre en marche l'installation ;
- Ne pas actionner abusivement les dispositifs d'arrêt ;
- Ne pas détériorer ou salir l'installation ;
- Ne pas entraver la bonne marche de l'installation.

### **8.2 Règles particulières à l'utilisation de télécabines**

- Ne pas manœuvrer les portes ni entraver leur fonctionnement ;
- Rester assis sur la banquette, lorsque le transport se fait assis ;
- Ne pas s'appuyer sur les vitres ;
- Accéder à la zone d'embarquement et embarquer uniquement en présence du personnel, sauf quand la présence de celui-ci n'est pas obligatoire ;

### **8.3 Règles particulières à l'utilisation de télésièges**

- Sur les télésièges et télécabines le transport des enfants dont la taille est inférieure à 1,25 m ne peut se faire sur un siège que s'ils sont accompagnés. L'accompagnant doit être en mesure d'apporter l'aide nécessaire aux enfants avec lesquels il voyage.

- Le transport sur un même siège de skieurs et de piétons est interdit (à l'exception du transport de personnes handicapées accompagnées dans les conditions prévues au 6.2.2 de la norme SN EN 12397.)
- Les passagers doivent accéder à la zone d'embarquement et embarquer uniquement en présence du personnel d'exploitation. Les personnes qui souhaitent être aidées lors de l'embarquement ou du débarquement doivent le faire savoir expressément au personnel d'exploitation.
- Avant d'accéder au départ, de retirer les mains des dragonnes ; respecter le cadencement et la capacité des véhicules ; ne pas chercher à s'accrocher, mais au contraire lâcher prise immédiatement en cas de mauvais embarquement ;
- Les passagers doivent fermer et ouvrir le garde-corps conformément à la signalisation, et prendre égard aux personnes qui ont pris place sur le même siège. Il est interdit de sauter du siège, même en cas d'arrêt prolongé de l'installation ;
- Lorsque le transport se fait skis aux pieds, maintenir les skis parallèles dans le sens de la marche, les spatules vers le haut, posées le cas échéant sur le repose-pied ;
- Avant le débarquement, les passagers doivent s'assurer qu'ils ne sont pas accrochés au siège ;
- A l'arrivée en cas de non-débarquement, les passagers doivent rester sur le siège et attendre les indications données par le personnel à l'arrivée,

#### **8.4 Règles particulières à l'utilisation de téléskis**

- Le transport d'un adulte et d'un enfant sur la même place d'un agrès est admis si l'enfant glisse sur ses skis ;
- Avant d'accéder au départ, tenir les bâtons dans une main, dragonnes dégagées (à l'exception du transport des personnes en situation de handicap accompagnées dans les conditions prévues au 6.2.2 de la norme SN EN 12397.)
- Pendant le trajet ne pas s'écarter indûment de la trace de montée ni slalomer, ni lâcher l'agrès ;
- Ne pas saisir un agrès en ligne ; en cas de chute lâcher l'agrès et quitter la trace de montée le plus rapidement possible ;
- À l'arrivée, lâcher l'agrès à l'endroit indiqué, sans le lancer, et s'éloigner immédiatement dans la direction signalée ;
- Interdiction d'utiliser la piste de montée comme piste de descente ;
- Interdiction de traverser la piste de montée en dehors des endroits aménagés à cet effet

### **9. Conditions d'utilisation des pistes de ski**

Le client doit observer et respecter les marquages des bordures le long des pistes sécurisées. En cas d'accident en dehors des pistes balisées, TVGD décline toute responsabilité. Les pistes sont fermées en dehors des heures d'exploitation des remontées mécaniques et ne sont pas protégées contre des dangers tels que déclenchement d'avalanches ou engins de damage munis d'un treuil ou d'une fraise. TVGD décline toute responsabilité en cas d'accident

### **9.1 Règles de comportement de la FIS**

Les 10 règles de comportement de la FIS sont en vigueur pour tous les pratiquants de sports de neige (<https://www.seilbahnen.org/fr/themes/conseils-sports-hiver-ete/regles-conduite-fis>) Le non-respect de ces règles peut entraîner la confiscation ou l'annulation des billets et abonnements. Sous réserve de mesures de droit civil ou pénal.

### **10. Droit de révocation**

Une fois la commande payée, le Client ne peut plus la révoquer.

### **11. Limitation de responsabilité**

La Société s'efforce de fournir un service sécurisé mais ne peut être tenue responsable des blessures ou accidents personnels dus au non-respect des protocoles de sécurité. La participation aux activités se fait aux risques du Client, qui est responsable de sa propre assurance.

### **12. Protection des données et confidentialité**

TVGD traite les données personnelles conformément aux lois suisses et au RGPD. L'achat de services implique le consentement à la collecte et au traitement des informations personnelles, selon notre politique de confidentialité disponible sur notre site.

### **13. Juridiction et droit applicable**

Les présentes Conditions sont régies par le droit suisse. En cas de litige, les tribunaux du canton de Vaud, Suisse, sont compétents.

### **14. Coordonnées**

Télé-Villars-Gryon-Diablerets SA  
Avenue centrale 120, 1884, Villars-sur-Ollon  
Tél : +41 (0)25 495 81 13  
Email : [info@tvgd.ch](mailto:info@tvgd.ch)  
Site web : [www.tvgd.ch](http://www.tvgd.ch)

## Politique de Confidentialité

### 1. Introduction

La protection de vos données personnelles est une priorité pour TVGD. Cette Politique de Confidentialité explique comment vos données sont collectées, utilisées et protégées lorsque vous utilisez nos services.

### 2. Collecte des données

TVGD peut collecter plusieurs types de données personnelles : données d'identité : Nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone lors de la création de compte. Données de localisation : avec consentement, nous collectons des informations de localisation pour fournir des services en temps réel.

### 3. Utilisation des données

Les données collectées sont utilisées pour : fournir et améliorer nos services ; personnaliser l'expérience utilisateur et fournir des informations basées sur la localisation.

### 4. Partage des données

TVGD ne vend pas les données personnelles à des tiers. Cependant, les données peuvent être partagées avec des prestataires de services ou autorités légales si la loi l'exige.

### 5. Sécurité des données

Nous appliquons des mesures de sécurité pour protéger vos données contre les accès non autorisés. Toutefois, aucune méthode de transmission sur Internet ou de stockage électronique n'est totalement sécurisée.

### 6. Droits des utilisateurs

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

Accès : Demander l'accès aux informations personnelles vous concernant ;

Correction : Demander la correction des informations inexacts ;

Suppression : Demander la suppression de vos données.

### 7. Modifications de la Politique de Confidentialité

TVGD se réserve le droit de modifier cette Politique de Confidentialité. Les modifications seront publiées sur notre Site avec une date d'entrée en vigueur mise à jour.

### 8. Contact

Pour toute question ou pour exercer vos droits, contactez-nous :

Télé-Villars-Gryon-Diablerets SA Avenue centrale 120, 1884 Villars-sur-Ollon

Email : [info@tvgd.ch](mailto:info@tvgd.ch); Tél : +41 (0)25 495 81 13

## Conditions d'Utilisation du site web et de l'application mobile

### 1. Introduction

Les présentes Conditions d'Utilisation régissent l'accès et l'utilisation du site web et de l'application mobile Télé-Villars-Gryon-Diablerets SA (ci-après « le Site » et « l'Application »).

### 2. Définitions

- Utilisateur : Toute personne accédant aux services de TVGD via le Site ou l'Application.
- Contenu : L'ensemble des informations, textes, images, vidéos, logos et autres éléments disponibles sur le Site et l'Application.

### 3. Droits de propriété intellectuelle

Tous les contenus et éléments présents sur le Site et l'Application, y compris les logos et marques de TVGD, sont protégés par des droits de propriété intellectuelle. Toute reproduction, distribution ou utilisation non autorisée est interdite.

### 4. Comportement de l'utilisateur

Les utilisateurs doivent :

- Respecter les règles de sécurité et de conduite définies par TVGD.
- Ne pas utiliser le Site ou l'Application à des fins illégales.
- Ne pas diffuser de contenu nuisible ou offensant.

### 5. Limitation de responsabilité

TVGD met en œuvre tous les moyens pour assurer un accès continu à ses services, mais ne peut garantir l'absence d'interruptions ou d'erreurs.

### 6. Modification des Conditions d'Utilisation

TVGD se réserve le droit de modifier les présentes Conditions d'Utilisation. Les modifications prendront effet dès leur publication sur le Site.

### 7. Droit applicable et juridiction

Les présentes Conditions d'Utilisation sont régies par le droit suisse. En cas de litige, les tribunaux compétents du canton de Vaud ont juridiction exclusive.