

## TELE-ANZERE SA

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1. Informations légales

Dénomination	Télé Anzère. Société Anonyme des remontées Mécaniques du Wildhorn 1972 Anzère
Adresse	Place de la Télécabine 1, 1972 Anzère
E-mail	<a href="mailto:info@teleanzere.ch">info@teleanzere.ch</a>
Site Web	<a href="https://www.anzere.ch/tourisme-ski-spa/remontees-mecaniques">https://www.anzere.ch/tourisme-ski-spa/remontees-mecaniques</a>
No TVA	CHE-106.993.832
No Immatriculation fédéral	CH-626-3001273-2

## 2. Généralités

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des titres de transports vendus par les remontées mécaniques d'Anzère (Télé Anzère SA) et qui donnent accès aux installations sur le domaine skiable d'Anzère.

Un exemplaire est en tout temps disponible aux caisses de la Télécabine du Pas de Maimbré (place de la Télécabine 1, 1972 Anzère et Route du Rawyl 177, 1966 Ayent) et téléchargeable en ligne [www.anzere.shop](http://www.anzere.shop).

La prise de connaissance et l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente est faite lorsque le client achète un forfait aux caisses ou en ligne. Dès ce moment, elles lui sont intégralement applicables. En achetant un forfait, il confirme en avoir pris connaissance et les accepter pleinement.

## 3. Clause de transport

La société de remontées mécaniques Télé Anzère SA garantit, aux usagers munis d'un titre de transport nominatif et non-transmissible valide, la libre circulation sur ses installations de remontées mécaniques en respectant les consignes d'exploitation, pendant la période d'exploitation et les horaires d'ouverture publiés, sauf en cas de fermeture exceptionnelle décidée par Télé Anzère SA ou toute autre autorité.

Le client a l'obligation de posséder sur lui, un titre de transport valide pour la période concernée et correspondant à la catégorie d'utilisateur adéquate.

Télé Anzère SA garantit la sécurité des clients à bord de ses installations. Dans la mesure de ce qui est admis, la responsabilité de Télé Anzère SA se limite à ses propres comportements négligents ou intentionnels.

## **TELE-ANZERE SA**

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



Le client s'engage à respecter les prescriptions d'exploitation. Notamment, le client fait preuve d'un comportement ne nuisant pas à sa sécurité, ni à celles des autres usagers du domaine skiable. Il répond de tout dommage ou dégradation. La revente de titres de transports est strictement interdite, sauf autorisation préalable donnée par l'exploitant par mesure contractuelle.

## **4. Les forfaits**

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport.

Le forfait donne accès aux remontées mécaniques d'Anzère pour une durée correspondant à sa validité et pour la catégorie d'utilisateur donnée.

Les forfaits valables plusieurs jours doivent impérativement être utilisés lors des journées consécutives.

Tous les forfaits spécifiques (hors journée individuelle) doivent être achetés (ou retirés si l'achat a été fait en ligne) auprès de la caisse principale de la Télécabine du Pas de Maimbré (place de la télécabine 1, 1972 Anzère).

### **Identification**

Tous les billets, cartes journalières et abonnements sont nominatifs, intransmissibles et uniquement valables durant les heures officielles d'exploitation.

### **Tarifs**

Tous les tarifs publics de vente des titres de transports et des supports sont disponibles dans les points de vente et en ligne [www.anzere.ch](http://www.anzere.ch). Seul le site officiel fait foi, Télé Anzère SA n'est pas responsable des informations stipulées sur toute autre publication. Ces tarifs s'entendent toutes taxes comprises. Il appartient au client de s'informer sur les produits et tarifs proposés, afin de sélectionner le plus avantageux pour lui.

L'entreprise se réserve le droit de modifier ses tarifs et la définition des catégories donnant droit aux réductions et/ou aux conditions privilégiées, à sa seule discrétion, à tout moment et sans préavis.

### **Support**

Les forfaits sont émis sur une carte magnétique (Keycard), vendue à l'utilisateur au prix d'achat de 5 CHF.

Les KeyCards sont réutilisables car elles sont rechargeables. Il est de la responsabilité du client de se munir de sa Keycard et de la présenter en caisse lors de l'achat du titre de transport.

Une Keycard n'est en aucun cas remboursable, même après dépassement de la date de validité du transport. L'entreprise accepte les KeyCards des autres stations travaillant avec le système Skidata ainsi que le Swiss Pass.

## TELE-ANZERE SA

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



## 5. Options

### Casiers non chauffés

Il est possible de louer pour une période déterminée, soit à la journée, à la semaine, à la saison ou à l'année, un casier à ski d'une capacité de 2 paires de skis à la gare de départ de la Télécabine du Pas de Maimbré (Place de la Télécabine 1, 1972 Anzère).

Un dépôt de 20.- par clé est demandé lors de la location d'un casier et sera restitué uniquement au retour de la/les clé(s). Il est impératif de vider son casier et de rendre les clés avant la fin de la saison. A défaut, une facture correspondant à une location annuelle sera adressée au locataire.

### Casiers chauffés

Il est possible de louer pour une période déterminée, soit à la journée, à la semaine, à la saison ou à l'année, un casier à ski chauffé d'une capacité de 2 paires de ski ou 4 paires de ski à la gare de départ de la Télécabine du Pas de Maimbré (place de la Télécabine 1, 1972 Anzère).

L'accès du casier à ski est obligatoirement chargé sur une Keycard (forfait de ski ; abonnement de saison ; Magic Pass ; Swiss Pass). Il est impératif de vider son casier avant la fin de la saison.

## 6. Duplicata

Il y a délivrance du duplicata lorsque le titulaire est en mesure de prouver que son titre de transport a été perdu, volé ou détruit et que l'entreprise peut l'annuler.

En cas d'oubli ou de perte d'un forfait « Anzère » de 1 à 3 jours consécutifs, celui-ci n'est pas remplacé. En cas de perte ou d'oubli d'un forfait « Anzère » de 4 jours consécutifs et plus, le remplacement engendre 20.- de frais administratifs, keycard incluse.

En cas d'oubli ou de perte du **Magic Pass**, son remplacement engendre 40.- de frais conformément au CGV de ce dernier.

A l'issue de la procédure, l'ancien titre de transport est annulé. Un duplicata est remis au client, sans possibilité de modification du titre de transport.

## 7. Remboursement

### Panne, arrêt des installations

En cas de panne ou arrêt des installations, notamment mais pas exclusivement en cas de forces majeures (intempéries, problèmes électriques ou mécaniques, danger d'avalanches, fermeture d'une

## **TELE-ANZERE SA**

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



partie du domaine skiable, etc.), les cartes journalières et abonnements ne sont ni remboursés ni prolongés. Ces conditions générales de vente font partie intégrante du contrat d'achat du forfait.

### **Accident, maladie**

En cas d'accident ou de maladie, le forfait n'est pas remboursé. Vous avez la possibilité de contracter une assurance lors de l'achat de votre forfait.

Les forfaits achetés ne peuvent en aucun cas être remboursés, notamment, mais pas exclusivement, en cas de maladie ou d'accident du détenteur de forfait. Seules les personnes ayant souscrit une assurance peuvent prétendre, selon les conditions de l'assurance en question, à un remboursement quelconque. Les remboursements sont effectués directement par l'assurance.

### **Garantie pandémie**

En cas de :

- Pandémie et sur ordre officiel de fermeture de toutes les installations,
- Pandémie et sur ordre officiel du pays de provenance du client d'interdiction de voyage vers la Suisse,

Télé-Anzère SA s'engage à rembourser les forfaits de transports émis par Télé Anzère SA pour les jours fermés achetés et qui ne peuvent pas être utilisés à cause des cas susmentionnés, notamment car il s'agit de dates fixes. Si les forfaits concernent des dates flexibles et qu'ils auraient pu être utilisés hors les cas susmentionnés, les forfaits ne sont pas remboursés. Les frais administratifs de 5% du montant à rembourser seront prélevés avant le paiement.

La présente clause ne s'applique pas aux détenteurs d'abonnement de saison (par exemple du Magic Pass), qui sont liés par les conditions générales de ce dernier.

### **Assurances, en partenariat avec Europ Assistance**

Des assurances permettant de couvrir certains risques sont proposées :

- Snow Assist : contractées avec les titres de transports dès ½ journée.
- Skipass Assur : contractée avec les titres de transport dès ½ journée.

La souscription à une assurance doit être faite à l'achat du titre de transport. L'assurance est payable au nombre de jours et est automatiquement contractée pour une durée identique à celle du titre de transport.

L'assurance n'est en aucun cas remboursable. La période de validité d'une assurance ne peut pas être reportée.

Les conditions générales d'assurance et informations complémentaires sont disponibles sur le site internet [www.snowassist.ch](http://www.snowassist.ch).

## TELE-ANZERE SA

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



LES PRESTATIONS EN BREF	SKIPASS ASSUR	SNOW ASSIST	LIMITES EN CHF
Remboursement : <ul style="list-style-type: none"><li>Le forfait de ski non utilisé</li><li>Les cours de ski non utilisés</li><li>La location non utilisée de matériel sportif</li></ul>	✓	✓	Au pro rata temporis Max. CHF 2'000 par saison
Frais de recherche et de secours	✗	✓	CHF 350
Frais de transport en ambulance	✗	✓	Frais réels Max. CHF 10'000 par saison
Frais de transport en hélicoptère	✗	✓	
Frais médicaux d'urgence	✗	✓	
Rapatriement sanitaire	✗	✓	
Mise à disposition d'un chauffeur	✗	✓	CHF 2'500
	4.- / jour	6.- / jour	

## 8. Réductions

### Catégories d'âges

L'année civile de naissance est déterminante :

Séniors : 1959 et avant

Adultes : de 1998 à 1960

Jeunes : de 1999 à 2008

Enfants : de 2009 à 2018

Enfants de moins de 6 ans : gratuit

Les catégories donnant droit à des avantages liés à l'âge des usagers sont déterminées sur la date d'ouverture officielle de Télé Anzère SA.

Par exemple, un enfant ayant 6 ans avant la date officielle d'ouverture rentrera dans la catégorie « Enfant ».

Pour une question de sécurité, les enfants de moins de 6 ans n'ont pas besoin d'un titre de transport. Sans présentation de (ou des) justificatif(s) obligatoire(s), telle une carte d'identité, l'entreprise ne garantit pas la prise en compte d'une réduction, quelle qu'elle soit.

### Rabais de groupe

Un groupe est un ensemble de participants, constitué de manière circonstancielle dans le but commun de la réalisation d'un voyage, d'un séjour ou d'une excursion.

## **TELE-ANZERE SA**

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



Il doit être constitué au minimum de 10 personnes souscrivant à des abonnements de même durée et aux mêmes dates. Il doit être représenté par un responsable unique, mandaté par les autres membres du groupe.

Le responsable doit annoncer le groupe par téléphone à la centrale d'information le matin-même de la sortie pour préciser le nombre de participants (+41 (0)27 398 14 14)

Un rabais de 10% est accordé aux groupes dès 10 personnes sur les tarifs normaux. Un rabais de 15% est accordé aux groupes dès 50 personnes sur les tarifs normaux.

Dans tous les cas, le paiement doit se faire en une seule fois pour l'ensemble de la prestation.

Le retrait des abonnements se fait aux caisses au départ de la Télécabine du Pas de Maimbré (Place de la Télécabine 1, 1972 Anzère) ou au départ du télésièges des Rousses pour les luges (route du Rawyl 177, 1966 Ayent) le jour en question.

### **Personnes handicapées**

Lorsqu'une personne, du fait de son handicap, doit être accompagnée, le forfait de ce dernier est offert. L'accompagnant paie le tarif en vigueur.

## **9. Paiement**

Les moyens de paiement acceptés aux caisses de la société sont :

- Carte bancaire (Visa – Mastercard – American Express), PostFinance, Maestro, myOne ou Reka-Card
- TWINT
- Espèces (CHF\* et Euros\*\*)
- Chèques REKA

\*Uniquement les billets de la dernière série mis en circulation. Les billets de 1'000 CHF sont acceptés.

\*\*Uniquement les billets.

## **10. Achat en ligne**

L'achat en ligne est accessible sur <https://www.anzere.shop/>

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent intégralement à tout achat en ligne.

## **TELE-ANZERE SA**

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



### **Conditions particulières**

La vente en ligne permet au client d'acheter le forfait (support et titre de transport), ou de recharger une Keycard avec un nouveau titre de transport particulier.

Les titres de transports achetés en ligne sont obligatoirement émis sur des supports de type Keycard. Les clients ne possédant pas de Keycard doivent donc s'acquitter du prix de cette dernière.

Toute personne en possession d'une Keycard a la possibilité de la recharger grâce au numéro figurant au dos de celle-ci (xx-xxxx xxxx xxxx xxxx xxx-x). Aucun tiret, espace ne doit être inséré lors de l'inscription de la Keycard.

Toute personne en possession d'un Swiss Pass a la possibilité de le recharger grâce au numéro figurant au dos de celle-ci.

Il est de la responsabilité du client de remplir correctement les informations nécessaires à l'établissement ou au rechargement du titre de transport.

### **Païement**

Le paiement en mode sécurisé s'effectue par carte de crédit, débit ou TWINT. Les règlements en espèces ou par Reka card ne sont pas acceptés pour des achats en ligne.

Le règlement s'effectue dans un environnement sécurisé. Les données bancaires transmises sont protégées. Cette protection est conforme aux dispositions légales en vigueur en Suisse.

La commande validée ne sera effective que lorsque le centre de paiement bancaire concerné aura donné son accord. En cas de refus dudit centre, la commande sera automatiquement annulée et le client est prévenu du refus de la transaction.

Tous les achats sont finaux et ne peuvent pas être annulés, remboursés ou transférés à une autre personne, sauf indication contraire.

Dès que vous faites un achat, votre carte de crédit est débitée du montant affiché, que vous utilisiez ou non le(s) billet(s) acheté(s).

Après l'achat, aucune modification du forfait ne peut être faite.

Les tarifs proposés en ligne ne peuvent en aucun cas être pratiqués à la caisse. Ils sont réservés exclusivement à la vente en ligne.

### **Confirmation de commande**

Une fois le paiement effectué et accepté, un e-mail de confirmation récapitulant l'ensemble de la commande (numéro de confirmation et Keycard(s) rechargée(s)) est envoyé au client à l'adresse électronique utilisée pour passer commande (impression papier ou aperçu sur smartphone). Il est nécessaire de conserver cette confirmation en cas de contrôle effectué sur le domaine skiable.

## **TELE-ANZERE SA**

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



En cas de rechargement en ligne de Keycard ou Swiss Pass, le client peut se rendre directement à une des bornes Skidata du domaine skiable.

Dans le cas où le client a acheté sa Keycard en ligne, il la retire obligatoirement à la caisse située au départ de la Télécabine du Pas de Maimbré (Place de la Télécabine 1, 1972 Anzère).

Pour retirer les forfaits, l'acheteur doit présenter la confirmation de commande reçue par mail ainsi qu'une pièce d'identité.

### **Annulation de commande**

Une commande validée ne peut pas être annulée.

### **Validation du forfait**

Le forfait est validé lors du premier passage en borne Skidata du domaine skiable de Télé Anzère SA.

### **Responsabilités et garanties**

La responsabilité de Télé Anzère SA ne saurait être engagée pour tout inconvénient ou dommage inhérent à l'utilisation du réseau internet (rupture de service, intrusion extérieure, virus informatique, etc.). Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données et les risques liés à la sécurité des communications.

En cas de chargement d'une Keycard ou d'un Swiss Pass, la responsabilité de Télé Anzère SA ne saurait être engagée pour tout inconvénient ou dommage de ces supports qui engendreraient un non-fonctionnement du forfait.

## **11. Contrôles des titres de transport**

Le forfait doit être présenté lors de chaque contrôle.

L'accès par Keycard ne dispense en aucune manière les usagers d'avoir à présenter, aux fins de contrôle, leur titre de transport à tout moment et à toute réquisition du personnel en charge du contrôle.

Si le détenteur refuse de présenter le forfait lors d'un contrôle, Télé Anzère SA est en droit de lui refuser l'accès au domaine.

## **12. Fraudes et infractions**

Tous les titres de transports sont personnels, intransmissibles et non remboursables.

## **TELE-ANZERE SA**

Place de la Télécabine 1  
CH-1972 Anzère  
Tél. 027/398.14.14  
[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)  
[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



En cas de fraude (par exemple rachat du titre de transport d'un tiers), le client ayant utilisé un titre de transport qui n'était pas le sien sera puni d'un retrait immédiat du forfait et devra payer des frais administratifs d'un montant librement déterminé par Télé Anzère SA, mais d'au moins CHF 200. Le client devra en sus payer le titre de transport pour lequel il a commis une fraude.

Il incombe à la personne qui se prévaut d'une erreur légitime de prouver sa bonne foi. Celui qui revend un titre de transport s'expose à des poursuites judiciaires.

Le détenteur est responsable de conserver son titre de manière à éviter son utilisation abusive par des tiers, y compris les membres de sa famille ou de son entourage. En outre, un forfait retiré ne pourra en aucun cas être restitué, sous réserve de l'achat d'un nouveau forfait.

En cas d'allégation de titre volé ou emprunté contre le gré de son détenteur, Télé Anzère SA se réserve de droit de faire dépendre le remplacement du forfait au dépôt d'une plainte pénale. Si Télé Anzère SA le demande, l'utilisateur qui allègue que son forfait a été volé / utilisé contre son gré devra remettre une copie de sa plainte afin que le nouveau forfait soit émis.

### **13. Contrôle par photo**

De manière à confondre les fraudeurs, lors de chaque entrée sur le domaine skiable, une photo de chaque utilisateur de carte à puce est prise automatiquement à chaque premier passage quotidien au portillon de contrôle, ainsi qu'à des heures aléatoires plus tard dans la journée. La comparaison des photos permet à l'exploitant de remarquer les fraudes en cas de transmission de titres, une pratique formellement interdite par nos conditions générales. Notre base de données-photos est accessible uniquement par notre service de sécurité, pendant la durée de validité des forfaits et pour permettre l'identification des fraudeurs.

Télé Anzère SA possède également une base de données enregistrant tous les passages aux installations. Ces données sont utilisables uniquement dans le cas de recherche à la suite d'une disparition sur le domaine skiable. Télé Anzère SA s'interdit toute autre utilisation des données collectées et tient un protocole de toutes ses interventions sur ces bases de données.

### **14. Service de sauvetage**

En cas d'accident sur le domaine skiable d'Anzère et de recours au service de secours, un montant déterminé grâce aux différents accords avec les assurances est facturé au client accidenté.

Les coûts de tiers (ex : Rega, Air Glaciers, médecin, etc.) sont directement assurés par le client.

Les éventuelles demandes de remboursement doivent être déposées par le client directement auprès de son assurance.

**TELE-ANZERE SA**

Place de la Télécabine 1

CH-1972 Anzère

Tél. 027/398.14.14

[info@teleanzere.ch](mailto:info@teleanzere.ch)

[www.anzere.ch](http://www.anzere.ch)



## 15. Utilisation de drone sur le domaine skiable

Pour une question de sécurité, toute utilisation de drone à des fins privées est formellement interdite sur la totalité du domaine skiable. Une autorisation écrite de Télé Anzère SA doit être obtenue avant toute utilisation de drone à des fins professionnelles.

Mise à jour septembre 2024

Télé Anzère SA

<https://www.anzere.ch/fr/remontees-mecaniques/>