

Conditions Générales de Vente - Destinations Neige et Nature

Les présentes Conditions Générales de Vente sont complétées par :

- Le règlement d'exploitation du réseau M réso www.reso-m.fr
- Les Conditions Générales d'Utilisation de la plateforme de vente en ligne Bus et Clic www.bus-et-clic.com/mreso

Les conditions spécifiques liées à l'achat de billets sur www.bus-et-clic.com/mreso sont applicables uniquement sur les lignes N62, N93, N94 et N99 dans la limite des courses et des arrêts proposés à la vente.

1. Titres de transport

Les titres de transport sont réservables sur www.bus-et-clic.com/mreso.

La réservation est possible jusqu'à 15 minutes avant le départ pour les lignes Destinations Neige et jusqu'au départ pour les lignes Destinations Nature.

Sans réservation, une place à bord du car ne peut être garantie.

Les titres de transport sont valables pour le trajet, le jour, l'heure de départ indiqués sur le billet. Le client peut présenter à l'embarquement son billet imprimé sur support papier (A4) ou sur support numérique. Pour les billets imprimés sur papier, une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés, ou illisibles ne seront pas acceptés à bord et seront considérés comme non valables.

Les titres de transport Destinations Neige et Nature sont gratuits pour les 0-2 ans (enfants de moins de 3 ans).

2. Horaires et présentation à l'embarquement

Les horaires de passage aux points d'arrêt ne sont pas contractuels. Ils sont calculés en fonction des conditions de circulation moyennes et restent soumis aux aléas de circulation.

Il est demandé au client de se présenter à l'embarquement aux arrêts de départ au moins 15 min avant l'horaire de passage théorique du car.

En cas de voyage en correspondance avec un autre réseau de transport (train, bus, avion...), M réso ne peut être tenu pour responsable des correspondances manquées et des éventuels frais qui en découleraient.

3. Titre combiné Skibus (transport + forfait de ski)

Le titre combiné Skibus est valable uniquement pour les lignes Destinations Neige (N93 et N94).

Le titre de transport Skibus est exclusivement réservé aux clients qui empruntent le car. Pour profiter du titre combiné (transport + forfait de ski), le client doit au préalable acheter son titre sur www.bus-et-clic.com/mreso.

Le produit combiné Skibus comprend :

- Un titre de transport Aller/Retour Journée sur des horaires prédéfinis,
- Un forfait de ski alpin journée.

Ce titre de transport avec forfait de ski ne fait pas office de forfait de ski. Le forfait de ski est remis contre présentation du titre de transport Skibus imprimé sur une feuille de papier format A4 ou l'e-billet présenté sur support numérique.

Le matin, le client doit se présenter en gare routière de Grenoble, au moins 15 minutes avant l'heure de départ du car. Le forfait de ski est remis au client au moment de son départ au stand Skibus situé sur le quai de la gare routière de Grenoble. Pour les clients qui ont réservé un départ depuis Saint Martin d'Uriage (« Uriage Gare ») et Villard Bonnot (« Parking Lycée »), les forfaits sont remis par le conducteur.

A l'arrivée en station, si les pistes de ski sont fermées pour conditions météorologiques, le client Skibus doit s'adresser directement aux caisses des remontées mécaniques. La société des remontées mécaniques est seule juge pour décider d'une éventuelle reconduction de la partie forfait de ski du titre Skibus. La partie du billet Skibus correspondant au transport aller/retour n'est dans ce cas ni échangeable, ni remboursable puisque utilisée.

En cas de fermeture anticipée des pistes de ski, le client peut s'adresser auprès des caisses des remontées mécaniques pour connaître les horaires des éventuels retours anticipés des cars.

L'assurance neige n'est pas comprise dans le produit Skibus.

4. Bagages

Le billet comprend le transport d'un pack bagages gratuit par personne :

- 1 valise ou sac de voyage d'une dimension maximum de 150 cm (hauteur+largeur+profondeur) et d'un poids maximum de 20 kg (en soute)
- 1 paire de chaussures de ski (en soute)
- 1 paire de skis ou 1 surf (en soute)
- 1 bagage à main (déposé dans le porte bagages à bord)

Le sac de parapente est compris dans le pack bagages gratuit par personne pour les lignes Destinations Nature uniquement.

Tout bagage supplémentaire est facturé au tarif unitaire en vigueur.

Tout bagage dont le poids et le volume sont supérieurs aux conditions ci-dessus est considéré comme un bagage XXL et est facturé comme tel suivant les tarifs définis.

Pour des raisons de sécurité et de place en soute limitée, ne sont pas acceptés les bagages hors normes de type vélo, trottinette électrique, housse de voyage compactable à roulettes prévus pour le transport de plusieurs paires de ski ou surfs.

Les bagages doivent impérativement être étiquetés avec le nom, le numéro de téléphone et l'adresse du passager concerné. L'étiquetage des bagages est à la charge du passager et relève de sa seule responsabilité. Les bagages doivent être hermétiquement fermés. Aucun objet (type casque, sac...) ne doit être attaché à l'extérieur du bagage.

Les sacs de courses, cabas, cagettes, cartons ou tout autre contenant ouvert ne sont pas acceptés ni en soute, ni à bord du véhicule.

Les animaux ne sont pas autorisés dans les lignes Destinations Neige et Nature.

Vol ou avarie des bagages en soute : en cas de responsabilité établie du fait du transporteur, les indemnités pouvant être allouées, sous réserve de justification ne peuvent excéder 150€ par commande.

5. Conditions de remboursement

Le client a la possibilité d'effectuer le remboursement de sa commande de billets directement en ligne sur www.bus-et-clic.com/mreso, via son espace client, à partir du lendemain de l'achat (après minuit du jour de l'achat) et jusqu'à 10 heures avant le départ.

Pas de remboursement possible entre 10 heures avant le départ indiqué sur le billet (1^{er} billet en cas d'aller/retour) et après le départ.

Le remboursement n'est possible que sur l'ensemble des billets d'une commande (exemple : un billet « aller/retour » ne peut être annulé que dans sa totalité).

Aucun remboursement des produits Skibus n'est possible, quel que soit le motif.

Une demande de remboursement portant uniquement sur la partie des bagages supplémentaires (achetés en complément du « pack bagages gratuit ») n'est pas possible.

Les demandes de remboursement sont gratuites et irréversibles.

Les billets remboursés sont neutralisés dans le système de vente en ligne et refusés à l'embarquement à bord du car.

Si le client n'a pas la possibilité d'effectuer la demande de remboursement de sa commande de billets sur www.bus-et-clic.com/mreso et pour les billets achetés à la gare routière de Grenoble, il peut effectuer sa demande en ligne sur www.reso-m.fr/799 au moins 72 heures avant l'heure de départ du 1^{er} billet de la commande (date de la demande via le formulaire en ligne faisant foi). Le numéro de la commande internet et les billets doivent être joints à la demande. Aucune suite ne sera donnée aux dossiers incomplets.

Cas des billets payés par « e.Carte Bleue » : le remboursement de ces billets n'est pas possible sur www.bus-et-clic.com/mreso. Dans ce cas, le client effectue sa demande de remboursement en ligne sur www.reso-m.fr/799 en fonction des modalités indiquées au paragraphe ci-dessus.

6. Echange d'une commande

Le client a la possibilité d'effectuer l'échange de sa commande de billets directement en ligne sur www.bus-et-clic.com/mreso, via son espace client, jusqu'à 10 heures avant le départ.

Pas d'échange possible entre 10 heures avant le départ indiqué sur le billet (1^{er} billet en cas d'aller/retour) et après le départ.

L'échange n'est possible que sur l'ensemble des billets d'une commande (exemple : un billet « aller/retour » ne peut être échangé que dans sa totalité).

Aucun échange des produits Skibus n'est possible, quel que soit le motif.

En cas d'achat d'un billet à la gare routière de Grenoble, l'échange est possible jusqu'à 2 heures avant le départ.

7. Droit applicable, compétence juridictionnelle et médiation

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français. Tout litige y afférent sera porté devant le tribunal compétent de la juridiction de Grenoble.

Médiation : après avoir saisi le Service Relation Client de M réso domicilié au 431 avenue Ambroise Croizat - 38920 CROLLES et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles directement sur son site www.mtv.travel ou auprès de MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17.

8. Règlement Général sur la Protection des Données

Dans le cadre de l'utilisation des services accessibles sur son site internet www.reso-m.fr, M réso, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les clients. M réso est attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses clients et des visiteurs de son site internet. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679). En aucun cas M réso ne commercialise ou diffuse vos données personnelles à des tiers, à d'autres fins que le bon fonctionnement de ses services en ligne.