

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTEES MECANIKUES

SAISON HIVER 2018-2019

Version 3- 24/09/2018

Domaines skiables gérés par ALTISERVICE

SA au capital de 12 904 464 €

RCS n° 380 373 480 – Toulouse

TVA intracommunautaire : FR36 380 373 480

Siège social : 16 rue de Sébastopol, 31000 TOULOUSE

Téléphone : 0820 201 740

Exploitant des domaines skiables de : Saint-Lary, Font-Romeu Pyrénées 2000 et Artouste.

Ci-après dénommé « L'Exploitant »

ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente (ci-après dénommées « CGV ») et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques donnant accès aux domaines skiables gérés par l'exploitant.

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 et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Le client reconnaît avoir pris connaissance lors de l'acquisition d'un titre de transport auprès de l'Exploitant, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation et déclare expressément les accepter sans réserve et sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés (affichés aux points de vente de l'Exploitant) et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel ne pourra être tenu pour responsable du choix du client.

Les titres proposés sont des forfaits de ski (ci-après dénommés « forfaits ») déterminés pour un domaine validé, une durée, une catégorie de personne et ne sont utilisables que sur le réseau des remontées mécaniques du domaine skiable pour lequel ils ont été émis.

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport. Le nombre de jours se décompte dès le premier passage à la borne. **L'utilisateur doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée ainsi que lors de ses déplacements sur l'ensemble du domaine skiable.**

Pour favoriser la transmission des informations aux bornes de contrôle, le forfait doit de préférence être éloigné d'un téléphone portable, de clefs et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium et doit idéalement être porté dans la poche gauche de son vêtement supérieur.

Tous les tarifs publics de vente de forfaits sont affichés aux points de vente et également consultables sur le site : www.altiservice.com.

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, tenant compte du taux de TVA en France de 10% en vigueur actuellement. ALTISERVICE se réserve le droit de modifier ses tarifs en cas de modification du taux de TVA.

Les forfaits remontées mécaniques peuvent être vendus avec une assurance couvrant les secours sur pistes et une assurance intempérie. Elle est nominative et personnelle et ne peut être cédée, ni remboursée. Il est de la responsabilité du client de choisir ou non de souscrire cette assurance (vendue par jour et par personne).

Etant entendu qu'Altiservice conserve la propriété des produits commercialisés jusqu'au paiement intégral de son prix.

ARTICLE 2 : TITRES

ALTISERVICE

2.1 LES SUPPORTS :

2.1.1 Supports rechargeables cartes forfait Altiservice

Il s'agit d'un support sur lequel est encodé un titre de transport allant de la ½ journée à 7 jours, acheté en caisse ou via le service de vente en ligne. Ce support est une carte rechargeable et peut aussi être recyclée (des urnes sont placées à cet effet dans les différents lieux de la station). Tant que le titre de transport enregistré sur la carte n'est pas épuisé, il ne peut être enregistré un autre titre de transport à l'exception d'une extension de prestation. Les forfaits chargés sur le support ne peuvent concerner que la saison en cours. Tout achat en ligne ne sera validé qu'après acceptation du paiement par la banque auprès de laquelle l'opération du client a été effectuée.

Pour la sécurisation des paiements concernant la vente en ligne, un procédé de cryptage 3D Secure a été adopté ainsi qu'un système renforcé pour l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage avec la finalité de protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement.

Les cartes forfait pourront être retirées dans l'un des points de retrait ALTISERVICE selon le choix effectué par le client au moment de la commande.

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente des billets en ligne n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. **Un forfait acheté via le site : www.altiservice.com, ne peut donc être remboursé ou annulé dès lors que l'achat a été réalisé. Cette disposition concerne également les cartes my Alti.**

2.1.2 Supports rechargeables carte my Alti

Les supports my Alti sont nominatifs, valables sur l'ensemble de la saison et sont réutilisables d'une année sur l'autre sous réserve de renouvellement d'adhésion sur le site de vente en ligne www.altiservice.com. Les cartes sont délivrées au client une fois l'adhésion annuelle effectuée sur le site Internet susvisé. Cette carte nominative permet au client d'aller skier sans devoir préalablement recharger son forfait. Les journées ski sont automatiquement enregistrées dès que le client passe à la borne de contrôle et ce dernier reçoit un récapitulatif par courriel. Enfin, les journées skiées sont directement prélevées sur le compte bancaire du client en différé. En cas de support défectueux un nouveau support de remplacement sera délivré gratuitement. En cas de perte ou de vol, un support sera réédité une fois l'opposition réalisée auprès du service clientèle ALTISERVICE et facturé au tarif en vigueur.⁽¹⁾

La validité de la carte my Alti est conditionnée par l'adhésion saisonnière au programme de fidélité d'ALTISERVICE dont le tarif est fixé chaque année.⁽¹⁾

⁽¹⁾ voir tarifs en vigueur aux caisses des remontées mécaniques ou sur www.altiservice.com.

Les nouvelles cartes my Alti pourront être retirées dans l'une des stations ALTISERVICE selon le choix effectué par le client au moment de la commande.

2.1.3 Supports saison my Station et Pyrénées Unlimited

Les titres de transport my Station et Pyrénées Unlimited sont des cartes nominatives, personnelles et intransmissibles sur lesquelles seront encodées les données personnelles du client ainsi que sa photographie d'identité. Elle donne un accès illimité aux remontées mécaniques d'une station précise pour la carte my Station et des 3 domaines skiables gérés par l'Exploitant pour la carte Pyrénées Unlimited.

Dans le cadre d'un forfait saison, l'encodage se fera sur un support rigide, où le prix du forfait inclura le prix du support.

Dans le cas d'un premier achat, l'expédition de la carte Pyrénées Unlimited est proposée sous 8 jours ouvrables, l'Exploitant ne pourra être tenu pour responsable en cas de problème d'acheminement.

Pour toutes informations complémentaires sur les cartes forfaits ALTISERVICE, my Alti, my Station ou Pyrénées Unlimited merci de **vous reporter aux conditions particulières de vente disponibles sur le site internet www.altiservice.com**.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EMISSION, VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT

Tout titre donne droit durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine skiable pour lequel il a été émis hormis pour la carte Pyrénées Unlimited qui est valable pour les 3 domaines, sous réserve des conditions météorologiques, d'enneigement ou conjoncturelles mais sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée de forfait la plus courte vendue, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Dans le cadre des Packs familles, la famille ne peut être composée de plus de 2 adultes âgés de plus de 18 ans.

Les forfaits à partir de **3 jours** pour Saint-Lary, Font-Romeu Pyrénées 2000, et Artouste, ainsi que tous les forfaits saison et Pyrénées Unlimited sont subordonnés à la remise d'une photographie récente, de face, sans lunettes de soleil ni couvre-chef.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et **sur présentation d'un justificatif au moment de l'achat et potentiellement lors d'éventuels contrôles :**

- pour les tarifs étudiants, présentation de la carte étudiant en cours de validité (18-27 ans post Bac),
- pour les packs familles, présentation de justificatifs pour attester de l'âge des enfants,
- pour les tarifs accordés dans le cadre d'une convention de partenariat, présentation du justificatif prévu dans ladite convention.

Aucune réclamation ni aucun remboursement ne sera possible après l'achat sous réserve des conditions visées à l'article 4.5 des CGV.

3.1 MODALITES DE PAIEMENT EN CAISSE

Les paiements sont effectués en Euros :

- soit par chèque tiré sur un compte bancaire français
- soit en espèces (jusqu'à mille (1000) euros)
- soit par carte bancaire : Visa, Eurocard Master Card, American Express
- soit par chèques vacances en cours de validité (pas de rendu de monnaie)

En outre, les achats opérés via le site de vente en ligne ALTISERVICE et via les bornes de rechargement, ne peuvent être réglés que par carte bancaire : Visa, Eurocard Master Card, American Express.

3.2 JUSTIFICATIFS DE VENTE

Il sera délivré, quel que soit le support utilisé, un ticket de caisse sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, la date d'achat, le prix total hors taxe de la transaction, le montant total de la TVA.

Chaque émission de forfait, donne lieu à la remise d'un justificatif ou d'un duplicata sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité, le nom du porteur (à partir de 2 jours), le numéro unique du forfait et l'assurance choisie. Ces justificatifs doivent être conservés pour toute réclamation.

ARTICLE 4 : CLAUSES SPECIFIQUES DE TRANSPORT

4.1 FRAUDE- ABSENCE DE FORFAIT OU FORFAIT NON VALIDE

Tout usager est susceptible d'être contrôlé au départ ou à l'arrivée des remontées mécaniques par un contrôleur assermenté. Il doit être porteur d'un titre de transport en cours de validité (dates et domaines skiables, catégorie d'âge conforme...).

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine skiable visé par les présentes, sans forfait ou munie d'un forfait dont l'usage serait détourné (forfait enfant utilisé par un adulte par exemple) sera passible des poursuites et/ou indemnités définies ci-après :

- 4.1.1-Versement de la somme due au titre du transport, pour tout contrevenant.
- 4.1.2-Versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique, égale à 5 fois la valeur du forfait journalier (tarif normal, dans la limite de cent-quatre vingt (180) euros), correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée, en cas d'absence de titre conforme. (Articles R 342-19 et R342-20 du Code du Tourisme).
- 4.1.3-Paiement d'une indemnité forfaitaire augmentée des frais de constitution du dossier d'un montant de Trente Huit (38) euros si le paiement n'est pas immédiat.
- 4.1.4-Outre l'indemnité forfaitaire ou poursuites, les agents assermentés de l'opérateur procéderont au retrait immédiat de tout forfait personnalisé (nom, photographie, réduction tarifaire spécifique, etc.) ne correspondant pas à son titulaire en vue de le remettre à ce dernier et/ou de constituer un dossier d'infraction. La restitution du titre à son titulaire s'effectuera après paiement de l'indemnité forfaitaire majorée.
- 4.1.5-Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu à un dépôt de plainte à la gendarmerie pour fraude et des poursuites pénales pourront être entamées.

4.2 PERTE – DESTRUCTION – VOL

En cas de perte, destruction ou vol et **sur présentation du justificatif de vente** il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir.

Pour toute nouvelle émission d'une carte my Alti l'adhérent devra impérativement en faire la demande au service clients ou la commander directement sur le site Internet ALTISERVICE via son compte adhérent. Il est précisé à l'adhérent que le tarif de l'adhésion en vigueur sera appliqué et réglé par ce dernier par carte bancaire. Ce montant sera mentionné sur la facture.

Tout titre ayant fait l'objet d'une déclaration de perte ou de vol auprès de l'Exploitant sera désactivé immédiatement et ne donnera plus accès au domaine skiable.

4.3 FORFAITS PARTIELLEMENT OU NON UTILISES

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront **ni remboursés ni échangés**.

4.4 MALADIES OU ACCIDENTS

Il ne sera procédé à aucun remboursement des forfaits pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait.

Un service d'assurance peut couvrir ce risque, des renseignements utiles peuvent être obtenus à cet effet auprès de nos hôtesses de ventes.

4.5 ARRET DES REMONTEES MECANIQUES / ALEAS METEOROLOGIQUES

Seul un arrêt complet et consécutif de l'ensemble des remontées mécaniques ou une fermeture totale du domaine skiable de plus d'une demi-journée peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison my Station et carte Pyrénées Unlimited). Le client devra pour en bénéficier présenter

son titre de transport et remettre la fiche de réclamation disponible aux points de vente de l'Exploitant.

Le titulaire du forfait en cours de validité pendant la période de préjudice pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives sous forme de :

- Report sur la saison hivernale en cours de la durée de validité de son titre équivalent au nombre de jours de fermeture.
- Avoir ou remboursement différé calculé sur la base :
Prix moyen = prix payé par le client divisé par la durée du forfait
Remboursement = prix moyen X nombre de jours de préjudice

L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

Le client dispose de **30 jours** après la durée de validité du titre pour présenter la fiche de réclamation aux adresses indiquées à l'article 4.7 RECLAMATIONS des CGV.

L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre.

Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité par tous les moyens mis à sa disposition.

4.6 PREJUDICE MATERIEL OU PHYSIQUE SUR UNE REMONTÉE

En cas de préjudice matériel occasionné par une de nos remontées, le client doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de la remontée et remplir une fiche de réclamation, téléchargeable à l'adresse suivante www.altiservice.com/reclamations.

En cas de préjudice physique occasionné par une de nos remontées, le client doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de la remontée, qui établira le cas échéant une fiche de secours.

4.7 RECLAMATIONS

Si malgré nos efforts, un service n'a pas donné satisfaction, le client peut à tout moment nous contacter.

1^{er} NIVEAU : En s'adressant au Centre de relation client de la station :

Les demandes écrites et motivées doivent être adressées par email ou par courrier à l'adresse suivante :

Pour Saint Lary : ALTISERVICE - Service Clientèle - Le Téléphérique - 65170 SAINT-LARY ou saintlary@altiservice.com

Pour Font-Romeu Pyrénées 2000 : ALTISERVICE - Service Clientèle - Les Airelles BP 60 - 66120 FONT-ROMEU ou fontromeu.pyrenees2000@altiservice.com

Pour Artouste : ALTISERVICE ARTOUSTE - Service Clientèle - Village de Fabrèges - 64440 LARUNS ou artouste@altiservice.com

Le délai de traitement des demandes est de 30 jours à compter de leur date de réception.

Le client mentionnera ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale et numéro de téléphone).

2^{ème} NIVEAU : En s'adressant au Service commercial de la station :

En cas d'insatisfaction ou d'absence de retour, le client peut contacter le service commercial de la station. En adressant un courrier postal ou un email, à l'adresse suivante :

Pour Saint Lary : ALTISERVICE - Service Commercial - Le Téléphérique - 65170 SAINT-LARY ou commercialsaintlary@altiservice.com

Pour Font-Romeu Pyrénées 2000 : ALTISERVICE - Service Commercial - Les Airelles BP 60 - 66120 FONT-ROMEU ou commercialfontromeu.pyrenees2000@altiservice.com

Pour Artouste : ALTISERVICE ARTOUSTE - Service Commercial - Village de Fabrèges - 64440 LARUNS ou commercialartouste@altiservice.com

Le Service Commercial procédera à une nouvelle analyse de la demande et répondra sous un délai de 30 jours.

Le client mentionnera ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone ainsi que l'historique de ses échanges avec le Service Clientèle).

3^{ème} NIVEAU : En s'adressant au Médiateur du Groupe ENGIE

Si la réponse ne correspond pas aux attentes du client, il peut déposer un recours auprès du Médiateur du Groupe ENGIE. Pour contacter le Médiateur, il faut au préalable avoir eu recours aux deux premiers niveaux décrits ci-dessus (Service Clientèle puis Service Commercial) et ne pas être satisfait par la solution proposée.

L'accès au Médiateur est gratuit. Il intervient dans une totale indépendance et impartialité et a été inscrit le 25 février 2016 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation, sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, a été notifié auprès de la Commission européenne.

Il doit être saisi par écrit :

Via internet : <http://www.mediateur-engie.com/contact>

Par lettre simple :

ENGIE
COURRIER DU MEDIEATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING CEDEX

Vous pouvez également, si vous le souhaitez, déposer un formulaire de réclamation sur la plateforme de règlement en ligne de litige de l'Union Européenne, via <http://ec.europa.eu/odr>.

En cas de prestation achetée auprès d'un organisme tiers (ex : Tour opérateur, Résidence de tourisme, etc.), les réclamations devront être formulées directement auprès du partenaire.

ARTICLE 5 : RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un forfait Remontées Mécaniques est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police et arrêtés municipaux affichés au point de départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de sanction. De même sur les pistes de ski, l'utilisateur du domaine skiable est soumis au respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

Le ski hors-pistes est pratiqué par l'utilisateur à ses risques et périls.

ARTICLE 6 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre de son activité, l'Exploitant, agissant en qualité de responsable de traitement, procède à un traitement informatisé des données de ses clients dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Les données strictement nécessaires à la délivrance d'un forfait sont collectées directement auprès du client par l'Exploitant ALTISERVICE ou indirectement par ses partenaires par exemple les opérateurs touristiques ou résidences de tourisme. L'ensemble des informations qui sont demandées par l'Exploitant ALTISERVICE ou par ses partenaires par exemple les opérateurs touristiques ou résidences de tourisme pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires venaient à faire défaut, l'émission du forfait ne pourrait avoir lieu.

Ces données sont collectées à des fins de gestion de la relation clientèle, de contrôle des titres de transport et statistiques.

Concernant les titres personnalisés, les données relatives aux déplacements de leur titulaire sont également collectées à des fins de gestion de la relation clientèle notamment des opérations d'accès

aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques. Des forfaits anonymes journée et demi-journée sont aussi proposés à la vente.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), ALTISERVICE met en œuvre et maintien des mesures appropriées de sécurité de son système d'information afin de protéger la confidentialité des Données Personnelles, conformément aux exigences du Droit Applicable à la Protection des Données.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société ALTISERVICE. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 n°78-17, modifiée par la loi du 17 mars 2014 n°2014-344 et au nouveau règlement européen RGPD, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des Données Personnelles les concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition pour motifs légitimes. Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à l'adresse suivante :

Altiservice
16 rue de Sébastopol
31000 TOULOUSE

Responsable du traitement : Altiservice

DPO : dpo@altiservice.com

Finalités des traitements : Billetterie, contrôle d'accès, gestion des fichiers de clients et de prospects.

6.1 DURÉE DE CONSERVATION

Les données collectées sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, dans la limite des délais de prescription en vigueur.

6.2 DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES PAR LES OPERATEURS TOURISTIQUES

Les opérateurs touristiques ou résidences de tourisme s'engagent à ne pas céder, louer ou transmettre les Données Personnelles du Client et des Utilisateurs à des tiers autre qu'ALTISERVICE, sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire.

Conformément au Droit Applicable à la Protection des Données Personnelles, le Client et les Utilisateurs disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des Données Personnelles les concernant. Le Client et les Utilisateurs disposent également d'un droit d'opposition, pour motifs légitimes, à ce que leurs Données Personnelles fassent l'objet d'un traitement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment auprès du revendeur

ARTICLE 7 : CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OPERATEURS TOURISTIQUES ET RESIDENCES DE TOURISME

7.1 DELAIS DE PAIEMENT

Le Tour opérateur ou résidence de tourisme verse une provision basée sur la moyenne de sa consommation effectuée sur les deux dernières saisons. L'avance sera payée sur la base de l'échéancier défini à l'article 7 de chaque contrat.

En cas d'ajout de clients en dernière minute, le partenaire dispose de 15 jours à date d'émission de la facture pour procéder au paiement. La totalité des factures devra être soldée en fin de saison, et au plus tard le 15 avril 2019.

7.2 PENALITES DE RETARD

Les pénalités sont exigibles le lendemain de la date de règlement indiquée sur la facture, sans qu'aucun rappel ne soit nécessaire. Le taux de pénalités applicable est le taux indiqué dans le contrat à défaut, celui-ci sera égal aux taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points. Il est appliqué sur le montant TTC de la facture.

7.3 FRAIS DE RECOUVREMENT

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris les avances ou acomptes, non payée à sa date d'exigibilité, produit de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

7.4 AFFICHAGE CGV

Les Tours opérateurs et résidences de tourisme s'engage à afficher les CGV dans leurs points de vente (y compris sur internet) afin de garantir la complète information des clients.

7.5 DELIVRANCE TICKET DE CAISSE

Les Tours opérateurs et résidences de tourisme délivrent systématiquement aux clients un ticket de caisse ou une facture afin de permettre l'émission d'un duplicata, en cas de perte, de destruction ou soustraction frauduleuse du forfait, conformément aux dispositions de l'article 4.2.

ARTICLE 8 : LITIGE

Conformément aux dispositions de l'article L133-4 du Code de la Consommation, par les présentes, le consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (cf article 4.7).

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

J'accepte et reconnais avoir lu les conditions générales de vente ci-dessus et m'engage par la présente signature à en respecter les termes.