

CONDITIONS PARTICULIERES D'ADHESION ET DE VENTE DES CARTES MY ALTI

Version 1 – 26 novembre 2018

Domaines skiabiles 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 skiabiles de : Saint Lary, Font-Romeu Pyrénées 2000 et Artouste.

Ci-après dénommé « l'exploitant »

PREAMBULE

Les conditions particulières ci-après précisent les dispositions qui régissent les relations entre la société ALTISERVICE et chacun des adhérents et bénéficiaires des offres my Alti Club et my Alti Classic. Les conditions particulières font partie intégrante des conditions générales d'utilisation de titre de transports sur remontées mécaniques. Les conditions particulières de vente prévalent sur les conditions générales de vente d'utilisation de titre de transports sur remontées mécaniques. Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les sociétés ayant leur siège social en France.

En application de l'article L221-28 du Code de la consommation : La vente des titres de transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance .

Ainsi pour toute commande de titres de transport effectuée auprès d'ALTISERVICE, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Adhésion : désigne la souscription au programme my Alti Club ou my Alti Classic.

Adhérent : désigne une personne physique majeure et capable, qui souscrit au programme my Alti Club ou my Alti Classic.

Bénéficiaire : désigne la personne porteuse d'une carte my Alti Club ou my Alti Classic et en bénéficiant.

Carte : désigne le support physique d'Altiservice pour les programmes my Alti Club ou my Alti Classic sous forme de carte à puce RFID, nominative, personnelle et incessible, permettant l'accès aux remontées mécaniques du Réseau.

Consommation : nombre de journées skieurs consommées par les bénéficiaires sur une période donnée.

Compte adhérent : désigne le compte regroupant l'ensemble des bénéficiaires rattachés à l'adhérent accessible sur le site Internet et lui permettant d'accéder ; après s'être identifié à toutes les informations relatives à ses adhésions, aux consommations des bénéficiaires du compte, aux services, à ses factures et à ses données personnelles.

Exploitant : société d'exploitation des remontées mécaniques des domaines skiabiles du réseau, visées à l'article 4.

Réseau : ensemble des domaines skiabiles de l'exploitant accessibles aux bénéficiaires.

Site Internet : désigne le site www.altiservice.com

Service client : désigne le service d'information et d'assistance mis à la disposition des adhérents et bénéficiaires par Altiservice et accessible par téléphone au 0820 201 740

Services : désigne les services complémentaires proposés par Altiservice tels que décrits sur le Site Internet et détaillés le cas échéant, dans les conditions particulières.

PPU : désigne le mode de paiement à la consommation, conditionné par une souscription volontaire optionnelle et à l'acceptation du prélèvement automatique par Carte Bancaire.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE MY ALTI

Les cartes my Alti Club ou my Alti Classic sont des abonnements saisonniers offrant aux bénéficiaires, la possibilité d'accéder à un programme spécifique my Alti Club ou my Alti Classic exclusif aux domaines skiables du réseau visés ci-dessous.

La souscription au programme my Alti entraîne la délivrance d'une carte permettant au bénéficiaire de déclencher le tourniquet des bornes d'accès des remontées mécaniques et d'y accéder dans la mesure où les consommations sont réglées hebdomadairement. Le passage à la borne entraînera le débit de la journée de ski sur le compte de l'adhérent.

Les souscriptions peuvent être vendues avec une assurance couvrant les secours sur piste et l'assistance médicale. 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.

ARTICLE 3 : SOCIETE EMETTRICE

Les cartes sont émises par Altiservice.

ARTICLE 4 : DOMAINES DU RESEAU

Les cartes permettent la circulation sur les remontées mécaniques des domaines des exploitations suivantes, pour le compte desquels Altiservice commercialise les titres de remontées mécaniques et qui élisent domicile à :

- Domaine skiable de Saint Lary
ALTISERVICE SAINT LARY
Le téléphérique – BP 35
65170 Saint Lary
- Domaine skiable de Font Romeu / Pyrénées 2000
ALTISERVICE FONT ROMEU – PYRENEES 2000
Les Airelles – BP 60
66120 Font Romeu
- Domaine skiable d'Artouste
ALTISERVICE ARTOUSTE
Fabrèges
64440 Laruns

ARTICLE 5 : ADHESION

Les cartes sont proposées par ALTISERVICE sur le site Internet www.altiservice.com

Les adhésions sont souscrites par l'adhérent pour le compte d'un bénéficiaire, l'adhérent pouvant être lui-même bénéficiaire.

La commande ne peut être enregistrée sur le site Internet que si le client renseigne en intégralité le formulaire en ligne. Ensuite le déroulement de la commande est réalisé par une série de saisies de données sur pages écrans successives.

Pour finaliser sa commande le client doit accepter les présentes conditions.

L'opérateur confirmera sa commande par un courrier électronique contenant un récapitulatif de tous les produits et les cartes nominatives commandées dont le client aura confirmé la commande dans un délai maximal de 24 heures.

En souscrivant à l'adhésion, l'adhérent déclare accepter les présentes conditions particulières de vente ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation de titre de transports sur remontées mécaniques. L'adhérent est invité à conserver une copie de sa confirmation de commande ainsi qu'un exemplaire des présentes conditions particulières (sous un format papier ou électronique). « Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs ».

ARTICLE 6 : DUREE DE VALIDITE DE L'ADHESION

L'Adhésion à la carte my Alti est souscrite pour une période courant du 1er octobre de l'année n au 30 septembre de l'année n+1, quelle que soit la date de souscription.

ARTICLE 7 : TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

7.1 : TARIES ET SERVICES

Chaque carte délivrée donnera lieu au paiement du montant de la souscription au programme choisi. Les tarifs des programmes my Club et my Alti Classic sont fixés de façon unique pour l'ensemble des domaines skiables du réseau et sont facturés à l'adhérent selon les conditions tarifaires en vigueur à la date de consommation.

Pour les programmes my Alti Classic et my Alti Club en prélèvement, l'adhérent est informé que le déclenchement des tourniquets des bornes d'accès aux remontées mécaniques d'un domaine par l'un des bénéficiaires donnera lieu à la facturation du tarif journée dudit domaine, au prix du catalogue Internet my Alti, quel que soit le nombre de passages effectués pendant la durée facturée.

Les tarifs my Alti sont publiés sur le site www.altiservice.com. Ces tarifs ne sont pas contractuels et sont susceptibles d'être modifiés à tout moment. Il est de la responsabilité des skieurs en prélèvement de vérifier le tarif pratiqué en station avant le premier passage aux portillons d'accès. Tous les prix indiqués sont en Euros et TTC.

7.2 : MODALITES DE COMMANDE ET DE PAIEMENT

Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé par PAYZEN qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement :

- immédiat pour l'adhésion my Alti Classic ou my Alti Club
- différé pour le prélèvement des consommations my Alti (hebdomadaire)

À aucun moment, Altiservice n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. Altiservice est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

Le montant de l'adhésion et les consommations résultant de la circulation des bénéficiaires sur les domaines sont payés par carte bancaire. Lors de l'adhésion, l'adhérent communique les numéros et la date de validité de sa carte bancaire.

Cet ordre de paiement par carte bancaire est donné par l'adhérent pour l'ensemble des paiements à effectuer dans le cadre de la souscription à my Alti Club ou my Alti Classic, de son utilisation et des services. Les informations seront donc conservées par PayZen pour les besoins de paiement.

Les commandes avec paiement par carte bancaire confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande, laquelle sera notifiée au Client.

Une fois la commande du forfait confirmée par le Client, le forfait commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande.

Les sommes dues sont exigibles à la date indiquée sur la facture.

7.3 : RESPONSABILITE ET GARANTIES

ALTISERVICE ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité de ALTISERVICE ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

7.4 : MODES DE PREUVES

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne.

Le Client doit conserver impérativement le courriel de commande, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques. Les informations relatives à la validité du titre de transport et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle.

7.5 : FACTURATION

Dans le cadre d'une adhésion au programme my Alti paiement à la consommation, ALTISERVICE facture et prélève de façon périodique, tous les 7 jours, la carte bancaire de l'adhérent des sommes dues par ce dernier au titre des consommations de chacun des bénéficiaires du compte adhérent et, le cas échéant, de toutes les sommes dues par l'adhérent dans le cadre de son adhésion.

Le relevé des consommations précise, pour chaque bénéficiaire du compte adhérent et chaque domaine :

- La date de passage
- Le montant correspondant

- Le nom du bénéficiaire ayant skié
- Le lieu

La facture ne vaut pas solde de tout compte pour les passages effectués sur les remontées mécaniques des domaines par les bénéficiaires pendant la période considérée.

Toute consommation omise sur le relevé pourra être facturée ultérieurement.

Les enregistrements relatifs aux consommations, effectuées par le système informatique de ALTISERVICE et servant de base à la facturation, font foi jusqu'à preuve du contraire.

La facture indique :

- Le nom et l'adresse de la société
- Le nom de l'adhérent
- Le prix HT et TTC
- La date de la facture et la date du paiement
- Le relevé des consommations effectuées au cours de la période de facturation par bénéficiaire du compte adhérent et par domaine
- Le cas échéant, les éventuels services complémentaires achetés
- Le cas échéant, les éventuelles indemnités, pénalités ou frais

7.6 : LIVRAISON

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.

7.7 : DEFAUT DE PAIEMENT

En cas de rejet de paiement de la facture, Altiservice pourra émettre un nouveau prélèvement en fonction du motif de rejet. Le cas échéant, elle mettra en demeure l'adhérent par courrier électronique ou postal de payer les sommes dues. Le taux de pénalités applicable est celui du contrat s'il existe ou à défaut celui-ci est égal aux taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points. Elles sont appliquées sur le montant TTC de la facture. Elles seront exigibles à compter du 1er jour de défaut de paiement. Ces pénalités s'ajoutent au paiement du principal. Tout défaut de paiement entraînera de plein droit et sans notifications préalables, la suspension de la (les) carte(s) du compte adhérent jusqu'à complet paiement des sommes dues. 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, produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Toutes les consommations non encore facturées deviendront immédiatement exigibles après suspension de la carte.

ARTICLE 8 CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

La carte est non remboursable et non échangeable. La carte demeure propriété exclusive de Altiservice. Le bénéficiaire doit être porteur de sa carte durant tout le trajet effectué sur les remontées mécaniques, de l'aire de départ, à l'aire d'arrivée.

L'accès est accordé exclusivement sur présentation de la carte aux bornes d'accès et selon les périodes et horaires d'ouverture respectifs des remontées mécaniques des domaines du réseau. **Ces horaires et dates d'ouverture sont soumis au cas par cas aux conditions météorologiques.**

En cas d'interruption des remontées mécaniques ce sont les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la station qui s'appliquent. En aucun cas, l'exploitant et/ou la société émettrice ne pourront être tenus au remboursement ultérieur de l'achat de titres de transports effectué par l'adhérent et/ou le bénéficiaire résultant d'un oubli, d'une perte ou d'un vol.

Des contrôles pourront être effectués afin de vérifier le respect de l'utilisation personnelle de la carte. Le non-respect du caractère personnel de la carte entraînera sa confiscation immédiate et la résiliation de l'adhésion.

ARTICLE 9 : MODIFICATION DE L'IDENTIFICATION DE L'ADHERENT ET/OU DU BENEFICIAIRE

En cas de changement d'adresse postale, d'adresse de messagerie électronique, de carte bancaire ou de renouvellement de carte bancaire, l'adhérent s'engage à notifier au service client la modification intervenue dans un délai maximum de 15 jours suivant ledit changement.

La modification prendra effet au maximum 8 jours après réception de la notification, par le service client, la modification sera à effet immédiat lorsque les modifications seront faites directement sur le Site Internet. Le non-respect des dispositions qui précèdent ou la révocation par l'adhérent de l'autorisation de paiement par carte bancaire entraîne de plein droit la résiliation de (des) l'adhésion(s) du compte adhérent.

ARTICLE 10 : PERTE OU VOL DE LA CARTE D'UN BENEFICIAIRE

En cas de perte ou de vol de la Carte d'un bénéficiaire, l'adhérent ou le bénéficiaire devra en informer, **dans un délai maximum de 72 heures**, le service client, par téléphone ou via le site internet.

De même l'adhérent ou le bénéficiaire, pourra déclarer la perte ou le vol sur le site internet.

La carte sera alors invalidée et ne pourra plus être utilisée.

Un courrier électronique sera adressé à l'adhérent et au bénéficiaire pour l'informer du blocage de la carte.

Pour toute nouvelle émission d'une carte, l'adhérent devra impérativement la commander directement sur le site Internet via son compte adhérent. Il est précisé à l'adhérent que le tarif de l'adhésion en vigueur sera appliqué et réglée par ce dernier par carte bancaire. Ce montant sera mentionné sur la facture.

Si l'adhérent récupère la carte déclarée perdue ou volée, il doit la renvoyer par pli recommandé à Altiservice.

ARTICLE 11 : CARTE DEFECTUEUSE

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique de la carte, Altiservice procédera dans les meilleurs délais et à ses frais, au remplacement de la carte défectueuse. Toutefois, et si après vérification, la défectuosité de la carte est imputable au bénéficiaire, Altiservice facturera à l'adhérent le coût de remplacement de la carte défectueuse sur la base du tarif d'adhésion en vigueur.

Lorsque le dysfonctionnement bloque le bénéficiaire aux passages des remontées mécaniques, celui-ci doit se rendre aux caisses de la station. Un duplicata lui sera alors délivré. **Cette journée de ski sera facturée à posteriori.**

ARTICLE 12 : SERVICE CLIENT

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le service clients peut être contacté :
Par téléphone au 0820 201 740
Via le site Internet : <http://www.altiservice.com>

Par courrier Altiservice 16 rue de Sébastopol, BP70725, Bâtiment Béarnais, 2ème étage
31007 TOULOUSE CEDEX 6.

ARTICLE 13 : RESILIATION A L'INITIATIVE DE L'ADHERENT

L'adhérent au programme my Alti peut demander à tout moment la résiliation unilatérale de son adhésion auprès du service Client par courrier recommandé avec avis de réception. L'adhérent devra rappeler les références de son contrat : coordonnées, numéro de la (des) carte(s) résiliée(s). A réception de la demande de résiliation, Altiservice adressera un courrier électronique de confirmation de résiliation (il est recommandé d'en conserver une copie) et invalidera la (les) carte(s) du compte adhérent et les bénéficiaires du compte adhérent ne pourront plus bénéficier des avantages de la carte(s), sauf à souscrire à une nouvelle adhésion. La résiliation prendra effet trois (3) jours ouvrés à compter de la réception de la notification. La résiliation de l'adhésion sur l'initiative de l'adhérent n'ouvre droit ni au remboursement de l'adhésion, ni à indemnisation. Une confirmation sera envoyée par courrier électronique à l'adhérent. Les consommations antérieures à la date de résiliation effective telle que définie ci-dessus, sont dues par l'adhérent.

ARTICLE 14 : RESILIATION A L'INITIATIVE DE ALTISERVICE

Altiservice se réserve expressément le droit de procéder à la résiliation de plein droit de l' (des) adhésion(s) avant son échéance et d'annuler la (les) carte(s) en cas de non-respect par l'adhérent et/ou l'un des bénéficiaires du compte adhérent de l'une ou quelconque des obligations mises à leur charge au terme des présentes conditions particulières, notamment en cas :

- D'utilisation frauduleuse : non-respect du caractère personnel nominatif de la carte
- De déclarations frauduleuses ou falsification : fausses déclarations et falsification de pièces à l'occasion de l'émission de la carte ou de sa réédition
- De violations des dispositions des présentes conditions particulières et des conditions générales d'utilisation des domaines et comportement contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs
- Défaut de paiement Et ce, sans que l'adhérent ne puisse prétendre à un quelconque remboursement même partiel.

Altiservice se réserve le droit de refuser toute nouvelle adhésion à un adhérent dont l'adhésion a déjà fait l'objet d'une résiliation sur l'initiative de Altiservice.

ARTICLE 15 : EFFETS DE LA RESILIATION

En cas de résiliation, quel qu'en soit le motif, Altiservice facture les sommes non réglées dues au titre de l'adhésion, consommations incluses. A ces sommes s'ajoutent, le cas échéant, les pénalités et indemnités prévues à l'article 7.

ARTICLE : 16 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 MEDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING CEDEX

ARTICLE 17 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les informations recueillies par Altiservice lors de la souscription de l'adhérent vous concernant ont été collectées loyalement et de façon légitime. Ces informations ont un caractère obligatoire et sont indispensables à la délivrance de la carte. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société Altiservice.

Conformément à la Loi « Informatique et Libertés » et Règlement (UE) 2016-679 sur la protection des données, 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

Adresse mail DPO : dpo@altiservice.com

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

Toutes les données bancaires demandées au Client lors de la passation de commande sont protégées par un procédé de cryptage, certifié 3D SECURE.

Le traitement de données personnelles tiré de la vente sur ce site Internet a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Les informations que les Clients communiquent sur le site permettent à ALTISERVICE de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site.

L'archivage des commandes est effectué par le service clientèle d'Altiservice conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation. Dans ces conditions, le Client peut ainsi accéder à sa commande archivée en faisant la demande écrite auprès dudit service à l'adresse susvisée.

ARTICLE 18 : DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'adhérent n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droit d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de Altiservice et/ou des exploitants.

ARTICLE 19 : DISPOSITIONS DIVERSES

Conformément aux dispositions de l'article L211-3 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. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.