

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

## SAISON HIVER 2020-2021

Mise à jour du 14/12/2020

N°ERQ-V-01-02

Domaine skiable géré et exploité par :

**SYNDICAT INTERCOMMUNAL D'EXPLOITATION DU CAMBRE D'AZE**

**Siège social : SIECA – Hôtel de ville – 66210 SAINT-PIERRE DELS FORCATS**

**SIRET : 256 601 675 000 67**

**TVA Intracommunautaire : FR 39 256 601 675 000 67**

**Tél : 04 68 04 25 25**

Mail : [contact@cambre-d-aze.com](mailto:contact@cambre-d-aze.com)

Site : [www.cambre-d-aze.com](http://www.cambre-d-aze.com)

### 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 skiabiles 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.cambre-d-aze.com](http://www.cambre-d-aze.com)

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, tenant compte du taux de TVA en France de 10% en vigueur actuellement. Le cambre d'Aze 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. 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 que le Cambre d'Aze conserve la propriété des produits commercialisés jusqu'au paiement intégral de son prix.**

### ARTICLE 2 : TITRES

#### 2.1 Supports rechargeables/cartes forfait

Il s'agit d'un support sur lequel est encodé un titre de transport allant de 4H au forfait saison, acheté en point de vente 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 sur les points de vente). 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 du Cambre d'Aze 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.cambre-d-aze.com](http://www.cambre-d-aze.com) ne peut donc être remboursé ou annulé dès lors que l'achat a été réalisé**, sous réserve des dispositions mentionnées à l'article 9 des présentes « Garantie flexibilité – forfaits 1 à 6 jours »

Les titres de transport sont des cartes nominatives, personnelles et intransmissibles sur lesquelles seront encodées les données personnelles du client ainsi que sa photographie d'identité à compter du forfait 3 jours. Elle

donne un accès illimité aux remontées mécaniques de la station du Cambre d'Aze.

### **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, 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 forfaits 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** ainsi que tous les forfaits saison 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 (18-29 ans post Bac),
- pour les forfaits 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.

Pour des raisons fiscales, ces justificatifs seront conservés par le Cambre d'Aze conformément aux délais légaux.

**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,
- 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 du Cambre d'Aze et via les bornes de rechargement, ne peuvent être réglés que par carte bancaire : Visa, Eurocard Master Card.

#### **3.2 JUSTIFICATIFS DE VENTE**

Il sera délivré, 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-vingts (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 procèderont 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 au tarif de 2€ (frais de carte).

**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**, sous réserve des dispositions mentionnées à l'article 9 des présentes « Garantie flexibilité – forfaits 1 à 6 jours »

### **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 hôtes(es) 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 de 5 heures consécutives peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison). 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. L'utilisateur ayant souscrit un contrat d'assurance couvrant ce risque devra contacter l'assureur afin d'être dédommagé.

En cas de fermeture des remontées mécaniques liée au COVID-19, les dispositions de l'article 9 s'appliquent.

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 REMONTEE**

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.cambre-d-aze.com](http://www.cambre-d-aze.com) ou disponible dans nos points de vente.

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**

Pour toute réclamation, le client doit obligatoirement remplir une fiche de réclamation.

Celle-ci est téléchargeable à l'adresse suivante [www.cambre-d-aze.com](http://www.cambre-d-aze.com) ou disponible dans nos points de vente.

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).

#### **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-piste 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 le Cambre d'Aze.

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.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le Cambre d'Aze met en œuvre et maintient 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 au Cambre d'Aze. 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 : **SIECA – Hôtel de ville – 66210 SAINT-PIERRE DELS FORCATS**

Responsable du traitement : Le Cambre d'Aze

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.

#### **ARTICLE 7 : SPECIFICITES DE LA VENTE A DISTANCE – CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE A DISTANCE (CPVAD)**

La vente à distance recouvre la vente par l'envoi de bon de commande ainsi que la vente en ligne.

La passation d'une commande implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée le « Client »), aux présentes CGVU, téléchargeables sur support durable.

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.

Les caractéristiques des différents forfaits proposés à la vente sont présentées dans la grille tarifaire consultable sur les points de vente et le site internet [www.cambre-d-aze.com](http://www.cambre-d-aze.com). Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Les commandes avec paiement par carte bancaire et 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 entraîne de facto l'annulation du processus de commande, laquelle sera notifiée au Client par mail. Une fois la commande conclue et confirmée par le Client, Le Cambre d'Aze accusera réception de cette commande par mail.

La livraison des forfaits est effectuée conformément aux dispositions précisées supra.

Le Cambre d'Aze ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne. La responsabilité du Cambre d'Aze ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de 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 force majeure. La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client valent 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 mail de commande, seul 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.

#### **ARTICLE 8 : COVID-19 : RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES ET HYPOTHESE DE LA FERMETURE ADMINISTRATIVE DES DOMAINES SKIABLES**

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, Le Cambre d'Aze a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

Le CLIENT est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires.

A ce titre, le CLIENT s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant) qui lui seront transmises et dispensées par Le Cambre d'Aze et par son personnel, en amont et durant sa présence sur le site.

En cas de fermeture totale des remontées mécaniques liée au COVID-19, en cas de confinement local ou national imposé par les autorités administratives\* ou en cas de fermeture des frontières, entraînant ainsi l'impossibilité d'utiliser son forfait saison, le forfait saison pourra faire l'objet

d'un dédommagement sous forme d'avoir ou de remboursement au prorata temporis.

\* Un justificatif de confinement pourra être demandé par notre service client.

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

#### **ARTICLE 9 : GARANTIE FLEXIBILITE – FORFAITS 1 A 6 JOURS**

Les forfaits 1, 2 et 3 jours consécutifs sont valables pendant toute la saison, jusqu'à la date de fermeture du domaine skiable concerné. Dans l'hypothèse où le Client n'aurait pas pu utiliser le forfait à la date initialement prévue, ce dernier est utilisable à une date ultérieure, sur le domaine concerné uniquement, sans démarche particulière du Client, jusqu'à la date de fermeture de la station. Aucun justificatif ne sera demandé.

Les forfaits 4, 5 et 6 jours, qui n'auraient pas pu être utilisés à la date initialement prévue, bénéficient d'un report sous forme d'avoir correspondant à la valeur facturée par Le Cambre d'Aze, cet avoir est valable jusqu'à la fermeture du domaine skiable du Cambre d'Aze de la saison 2021/2022, utilisable en ligne uniquement via le compte client. Cet avoir est utilisable sur toutes les offres commercialisées sur le site [www.cambre-d-aze.com](http://www.cambre-d-aze.com).

Pour bénéficier de cet avoir, le Client dispose de 30 jours à compter de la date du premier jour de ski initialement prévue pour effectuer une demande d'avoir auprès du service client de la station, aux adresses mentionnées à l'article 4.7 des Présentes. Aucun justificatif ne sera demandé.

Etant entendu, pour les forfaits 1 à 6 jours, que seuls les forfaits « non consommés » pourront bénéficier des offres décrites au sein du présent article. Sont considérés comme « non consommés » les forfaits qui ne sont pas utilisés. Les forfaits utilisés, même au cours d'une très courte durée sont considérés comme consommés, et dès lors, ne font pas l'objet des offres de report présentées.

#### **ARTICLE 10 : 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.**