

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTEES MECANIQUES – FONT-ROMEU PYRENEES 2000 - ETE 2019

Version 1 – 28 mai 2019

Domaines skiables gérés par ALTISERVICE

SA au capital de 12 904 464 €

RCS n° 381 373 480 – Toulouse

TVA intracommunautaire : FR36 380 373 480

Siège social : 16 rue de Sébastopol, 31000 Toulouse

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

Ci-après dénommé « l'exploitant »

ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport donnant accès aux remontées mécaniques susceptibles de fonctionner durant la période concernée y compris à l'occasion de manifestations particulières.

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 de transport sont déterminés pour un domaine validé, une durée, une catégorie de personnes et ne sont utilisables que sur le réseau des remontées mécaniques pour lequel ils ont été émis.

L'utilisateur doit être porteur de son titre 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.

Pour favoriser la transmission des informations aux bornes de contrôle, le titre de transport 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 titre de transport 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.

ARTICLE 2 : TITRES

Il s'agit d'un titre de transport papier sur lequel est inscrit la catégorie de produit et la date de validité. Ce titre peut être uniquement acheté en billetterie.

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 pour lequel il a été émis, sous réserve des conditions météorologiques, ou conjoncturelles mais sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. Les titres de transport dont la durée est supérieure à la durée des titres la plus courte vendue, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

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 (exemple : les cartes d'hôtes ainsi que leurs conditions de délivrance et d'utilisation sont disponibles auprès des hébergeurs. Ces cartes devront être dûment complétées par le client avant son passage en caisse).

Aucune réclamation ni aucun remboursement ne sera possible après l'achat.

3.1 MODALITES DE PAIEMENT EN CAISSE

Les paiements sont effectués en Euros :

- soit par chèque tiré sur un compte bancaire français et sur présentation d'une pièce d'identité du porteur en cours de validité.
- soit en espèces (jusqu'à 1000 €)
- soit par carte bancaire : Visa, Eurocard Master Card,
- soit par chèques vacances en cours de validité (pas de rendu de monnaie)

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 titre de transport, donne lieu à la remise d'un justificatif ou d'un duplicata sur lequel figure la nature du titre, sa date de validité et le numéro unique.

Ces justificatifs doivent être conservés précieusement pour toute réclamation.

ARTICLE 4 : CLAUSES SPECIFIQUES DE TRANSPORT

4.1 FRAUDE- ABSENCE DE TITRE DE TRANSPORT OU TITRE NON VALIDE

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

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine visé par les présentes, sans titre ou munie d'un titre dont l'usage serait détourné (titre de transport 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 CINQ fois la valeur du titre journalier (tarif normal), correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée, en cas d'absence de titre conforme. (Articles L342-15, 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 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 titre de transport 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 titre de transport pour la durée restant à courir.

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.

4.3 TITRES DE TRANSPORT 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.

4.3 BIS MALADIES OU ACCIDENTS

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

4.4 ARRET DES REMONTEES MECANIQUES / ALEAS METEOROLOGIQUES

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.

Ainsi, lors de l'achat de son titre de transport et en cas de doute sur les conditions météorologiques, le client s'informe avant achat et acquiert son titre en toute connaissance de cause.

Après achat, seul un arrêt complet de l'ensemble des remontées mécaniques sur la journée ou une fermeture totale du bike park de plus d'une demi-journée peut donner lieu à un dédommagement du préjudice.

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 titre de transport 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 estivale en cours de la durée de validité de son titre équivalent au nombre de jours de fermeture.

- Ou Remboursement différé calculé sur la base :
Prix moyen = prix payé par le client divisé par la durée du titre de transport

Remboursement = prix moyen X nombre de jours de préjudice

L'usager 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 4.6 RECLAMATIONS des présentes CGV.

L'usager ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le dédommagement ci-dessus proposé.

4.5 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.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.

4.6 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 :

ALTISERVICE Font-Romeu Pyrénées 2000 - Service Clientèle -
Les Aïrelles BP 60 – 66120 FONT-ROMEUE
ou fontromeu.pyrenees2000@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. En adressant un courrier postal ou un email, à l'adresse suivante :

ALTISERVICE Font-Romeu Pyrénées 2000 - Service Clientèle -
Les Aïrelles BP 60 – 66120 FONT-ROMEUE
ou commercialfontromeu.pyrenees2000@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 5 : RESPECTS DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un titre de transport 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.

Le personnel exploitant organise les conditions d'attente, d'embarquement et débarquement.

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.engie.com](mailto:dpo@altiservice.engie.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 : 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 4.6).

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 :

Pour :

Nom :

Fonctions :

Signature et Tampon