

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTEES MECANIKES ET PRODUITS ANNEXES

## SAISON HIVER 2023-2024

Version 05092023

Domaines skiabiles gérés par ALTISERVICE  
SAS au capital de 7 500 719,70 €  
RCS n° 380 373 480 – Toulouse  
TVA intracommunautaire : FR36 380 373 480  
Siège social : 16 rue de Sébastopol, 31000 TOULOUSE  
Téléphone : 05 32 800 800  
Assurance RC : AXA France n°10589504604  
N° ORIAS : 18008312  
Exploitant des domaines skiabiles 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 (ci-après dénommées « CGVU ») s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques donnant accès aux domaines skiabiles gérés par l'Exploitant, y compris à l'occasion de manifestations particulières

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 sur le site internet <https://www.altiservice.com>) 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 clés 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 : <https://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 remontés 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 qu'Altiservice conserve la propriété des produits commercialisés jusqu'au paiement intégral de son prix.**

### ARTICLE 2 : ACHAT EN LIGNE

#### 2.1 PROCESSUS DE COMMANDE

L'achat de forfaits ou de titres de transport à distance s'effectue par une commande en ligne via le site internet [altiservice.com](https://www.altiservice.com).

La passation d'une commande implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée « le Client »), aux présentes conditions générales de vente et d'utilisation. Les présentes CGVU constituent l'unique document relatif aux conditions de vente.

Le Client sélectionne via le site, les produits qu'il souhaite commander afin de remplir son panier électronique. L'enregistrement du panier nécessite l'identification du client via les informations suivantes : nom, prénom, date de naissance et email.

Lors de sa commande, le Client peut recharger un support existant ou demander la fourniture d'une nouvelle carte forfait.

Le récapitulatif des produits commandés s'affiche précisant le montant total TTC de la commande et, le cas échéant, le détail des frais annexes tels que par exemple les frais d'envoi.

Pour finaliser la commande, le Client doit prendre connaissance des présentes CGVU, les accepter puis procéder au paiement en sélectionnant le mode de règlement.

Dès réception de l'autorisation de paiement et de la commande, Altiservice adresse au Client une confirmation de commande par courrier électronique, à l'adresse renseignée par le Client, lors de la création de son compte sur le site [altiservice.com](https://www.altiservice.com). La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi, par Altiservice, de cette confirmation d'acceptation de commande.

Le Client peut suivre l'état d'avancement de sa commande dans l'onglet « commande » disponible sur son espace client.

#### 2.2 MODALITES DE PAIEMENT

Tous les achats effectués via [altiservice.com](https://www.altiservice.com), par carte bancaire, sont sécurisés. Ils sont effectués par le Crédit Agricole, via le système PAYZEN, en TPE virtuel à paiement immédiat. Altiservice n'a pas connaissance des coordonnées bancaires communiquées.

Les paiements acceptés sont les suivants : carte bancaire (Visa, Master Card, Eurocard, American Express).

Les commandes effectuées en ligne sont confirmées par mail, comme indiqué à l'article précédent, après accord de la part de l'organisme bancaire du Client et accord d'Altiservice.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de fait l'annulation de la commande.

#### 2.3 DELAIS ET CONDITIONS DE LIVRAISON DES TITRES DE TRANSPORT

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

Pour un retrait immédiat, le client devra choisir une billetterie Altiservice ou alors le rechargement immédiat d'un support existant. L'envoi à domicile est également proposé pour les commandes réalisées au moins 8 jours avant le premier jour de ski.

#### 2.4 ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

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 titre de transport acheté via le site : [www.altiservice.com](http://www.altiservice.com) ne peut donc être remboursé ou annulé dès lors que l'achat a été réalisé.**

### **ARTICLE 3 : ACHAT EN BILLETTERIE**

L'achat de titres de transport peut être effectué directement en billetterie du domaine concerné.

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)

### **ARTICLE 4 : CONDITIONS D'EMISSION, VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT**

#### **4.1 DEFINITION - TITRES DE TRANSPORT**

Il s'agit d'un support sur lequel est encodé un titre de transport. Ce titre est acheté en billetterie, sur des bornes automatiques ou via le service de vente en ligne. Le support est rechargeable pour des achats ultérieurs et est recyclable. A cet effet, des urnes sont à disposition à différents points des stations.

#### **4.2 VALIDITE 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.

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

#### **4.3 REDUCTION TITRES DE TRANSPORT**

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 baby (moins de 5 ans) et vétérans (plus de 75 ans), présentation obligatoire d'un justificatif lors de l'achat.
- 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 Altiservice conformément aux délais légaux.

**Aucune réclamation ni aucun remboursement ne sera possible après l'achat sous réserve des conditions visées à l'article 7.5 des CGV.**

#### **4.4 JUSTIFICATIFS DE VENTE ET FIN DE L'IMPRESSION AUTOMATIQUE DU TICKET DE CAISSE**

Chaque émission de titre de transport, donne lieu à l'envoi d'un justificatif de paiement électronique sur lequel figure la nature du titre, sa date de validité, le nom du porteur (à partir de 2 jours) et le numéro unique du forfait.

Ce justificatif doit être conservé précieusement pour toute réclamation.

En application de la loi n°2020-105 du 10 février 2020 relative à la lutte contre le gaspillage et à l'économie circulaire, les tickets de

caisse ne seront plus automatiquement imprimés par Altiservice à partir du 1er août 2023.

Pour obtenir un ticket de caisse imprimé, le client devra expressément le demander à l'Exploitant au moment de l'achat du forfait.

### **ARTICLE 5 : SUPPORTS**

#### **5.1 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 6 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.

#### **5.2 Supports Forfait Saison**

Les titres de transport Forfait Saison 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 Forfait Saison.

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.

### **ARTICLE 6 : ACTIVITES PROPOSEES ET PRODUITS ANNEXES**

Le domaine de Saint-Lary propose les activités suivantes :

- Ski (Alpin)
- Snow Tubing (activité accessible dès 3 ans)
- Forfaits Piétons

Le domaine de Font-Romeu Pyrénées 2000 propose les activités suivantes :

- Ski (Alpin, Nordique, Ski de randonnée)
- Tapis de luge
- Snow Tubing (activité accessible dès 3 ans)
- Trampoline (activité accessible dès 3 ans)
- Carrousel à bouées ((activité accessible dès 3 ans)
- Forfaits Piétons

Pour toutes les activités : achat en ligne possible et/ou directement en billetterie du domaine, et/ou en points de ventes partenaires.

Achat en ligne sur le site <https://www.altiservice.com> : ski, Snow Tubing, consignes à ski.

Système de photographie sur télésiège : le télésiège des Bouleaux (Saint-Lary) et le télésiège des Airelles (Font-Romeu Pyrénées 2000) sont équipés d'un système photographiant automatiquement les Clients à quelques mètres avant la gare d'arrivée, le système est identifié par un pictogramme apposé sur le pylône.

Les photographies peuvent être téléchargées gratuitement par les Clients via le réseau wifi de la station et en suivant la procédure suivante : (1) après avoir renseigné une adresse email, (2) le Client recevra un email avec un lien et les identifiants de connexion à son compte utilisateur lui permettant ainsi de (3) télécharger la ou les photographie(s). Seules les cinquante (50) dernières photographies sont consultables, les photographies précédentes, non-téléchargées, sont détruites automatiquement. Les photographies qui ont été téléchargées sur le compte client sont détruites automatiquement 365 jours après la prise de la photographie.

Les photographies constituant des données à caractère personnel, sont traitées, conformément à la réglementation en vigueur et aux dispositions de l'article 10 des présentes.

### **ARTICLE 7 : CLAUSES SPECIFIQUES RECLAMATIONS / VOL / PERTE**

#### **7.1 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 :

- 7.1.1-Versement de la somme due au titre du transport, pour tout contrevenant.
- 7.1.2-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).
- 7.1.3-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.
- 7.1.4-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.
- 7.1.5-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.

## **7.2 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.

**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.**

## **7.3 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 de l'article 11 des présentes.

## **7.4 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(ses) de ventes ou sur le site internet [altiservice.com](https://altiservice.com).

## **7.5 ARRET DES REMONTEES MECANQUES / 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 faire sa demande via le formulaire réclamation disponible sur <https://aide.altiservice.com> (section : envoyer une demande).

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 ou Avoir = prix moyen X nombre de jours de préjudice

L'usager ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire. L'usager ayant souscrit un contrat d'assurance couvrant ce risque devra contacter l'assureur afin d'être dédommagé.

Le client dispose de trente (**30**) jours après la durée de validité du titre pour effectuer sa réclamation via le formulaire en ligne.

**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.

## **7.6 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 d'Altiservice et envoyer sa réclamation via le formulaire en ligne disponible sur <https://aide.altiservice.com> (section : envoyer une demande).

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.

## **7.7 RECLAMATIONS**

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

### **1<sup>er</sup> NIVEAU : En s'adressant au Centre de relation client de la station concernée**

Les demandes écrites et motivées doivent être adressées via le formulaire en ligne disponible sur <https://aide.altiservice.com> (section : envoyer une demande) ou alors par email ou par courrier à l'adresse suivante :

#### **Saint-Lary**

[saintlary@altiservice.com](mailto:saintlary@altiservice.com)

ALTISERVICE Saint-Lary - Service Clientèle – Place du Téléphérique – B.P. 35 - 65170 SAINT-LARY

#### **Font-Romeu Pyrénées 2000**

[fontromeu.pyrenees2000@altiservice.com](mailto:fontromeu.pyrenees2000@altiservice.com)

ALTISERVICE Font-Romeu Pyrénées 2000 - Service Clientèle – Les Airelles BP 60 – 66120 FONT-ROMEU

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

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

### **2<sup>ème</sup> 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 – Place du Téléphérique – B.P. 35 - 65170 SAINT-LARY ou [commercialsaintlary@altiservice.com](mailto:commercialsaintlary@altiservice.com)

**Pour Font-Romeu Pyrénées 2000 :** ALTISERVICE - Service Commercial – Les Airelles BP 60 – 66120 FONT-ROMEU ou [commercialfontromeu.pyrenees2000@altiservice.com](mailto:commercialfontromeu.pyrenees2000@altiservice.com)

Le Service Commercial procédera à une nouvelle analyse de la demande et répondra sous un délai de trente (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<sup>ème</sup> NIVEAU : En s'adressant au Médiateur du Tourisme**

Si la réponse ne correspond pas aux attentes du client, il peut déposer un recours auprès du Médiateur du Tourisme. 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 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: <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

Par lettre simple :

MTV Médiation Tourisme Voyage  
BP 80 303  
75 823 Paris Cedex 17

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

### **9.1 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.

### **9.2 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 8 : 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 et panneaux les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de sanction. De même sur les pistes de ski et snow park, l'usager 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'usager à ses risques et périls.**

### **Pandémie**

Le cas échéant, le client est tenu de respecter les prescriptions réglementaires et mesures sanitaires en vigueur concernant la gestion de l'épidémie.

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 Altiservice et par son personnel, en amont et durant sa présence sur site

## **ARTICLE 9 : 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 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 : [dpo@altiservice.com](mailto:dpo@altiservice.com) ou par courrier à l'adresse suivante : Altiservice, 16 rue de Sébastopol, 31000 TOULOUSE

Responsable du traitement : Altiservice  
DPO : [dpo@altiservice.com](mailto:dpo@altiservice.com)

### **10.1 DELAIS DE PAIEMENT**

Les opérateurs touristiques se doivent de procéder au règlement des factures émises par Altiservice dans les délais mentionnés sur ces dernières. La totalité des factures devra être soldée en fin de saison, et au plus tard le 30 avril 2024.

### **10.2 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 dix (10) points. Il est appliqué sur le montant TTC de la facture.

### **10.3 FRAIS DE RECouvreMENT**

Conformément à l'article D 441-5 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 quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement.

### **10.4 AFFICHAGE CGVU**

Les opérateurs touristiques s'engagent à afficher les CGVU dans leurs points de vente (y compris sur internet) afin de garantir la complète information des clients.

### **10.5 DELIVRANCE TICKET DE CAISSE**

Les opérateurs touristiques 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 7.2.

## **ARTICLE 11 : 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, la vente par téléphone 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 [altiservice.com](http://altiservice.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, Altiservice accusera réception de cette commande par mail.

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

Altiservice ne sera tenue que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne. La responsabilité d'Altiservice 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 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 12 : GARANTIE SKIYOULATER**

### **12.1 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 pendant la saison 2023-2024, sur le domaine concerné uniquement, sans démarche particulière du Client, jusqu'à la date de fermeture de la station. Aucun justificatif ne sera demandé. Si le client n'a pas pu l'utiliser pendant la saison, il pourra faire une demande de report de validité du forfait, ce dernier étant ainsi valable sur la saison en cours ou sur la saison suivante (2024-2025) auprès du service client de la station, aux adresses mentionnées à l'article 6.7 des Présentes.

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, ce dernier étant ainsi valable sur la saison en cours ou sur la saison suivante (2024-2025).

Pour bénéficier de ce report, le Client dispose de 30 jours à compter de la date du premier jour de ski initialement prévue pour effectuer une demande auprès du service client de la station, aux adresses mentionnées à l'article 6.7 des Présentes, sous réserve de communication du numéro du forfait concerné.

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.

### **12.2 FORFAITS SAISON**

En cas de fermeture totale des remontées mécaniques liée à une pandémie, 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 suivant le mode de calcul suivant : nombre de jours confinés / nombre de jours d'ouverture initialement prévus de la station x montant payé (le nombre de jours confinés étant calculés à partir de la date d'achat du forfait).

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

Le client dispose de trente **(30) jours** après la validité du titre pour faire sa demande auprès du service client (comme indiqué dans l'article 6.7).

## **ARTICLE 13 : PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Pour des raisons de gestion de flux voyageurs et de sécurité afférente, il n'est pas possible de mettre en place de file d'attente dédiée aux personnes en situation de handicap au pied de nos remontées mécaniques ou de nos billetteries.

Toutefois, conformément à la réglementation en vigueur, les personnes en situation de handicap sont prioritaires quelles que soient les files d'attente (billetterie ou remontée mécanique). Les personnes en situation de handicap, porteuses de la carte mobilité inclusion (CMI), sont invitées à se signaler auprès du personnel de la remontée ou de la billetterie afin d'exercer cette priorité.

## **ARTICLE 14 : ARTICLE L1431-3 CODE DES TRANSPORTS – INFORMATION CO2 PRESTATION DE TRANSPORT**

En application des articles L 1431-3 et D1431-1 à 1431-23 du Code des transports, l'Exploitant communique ci-après l'information CO<sub>2</sub>e relative aux prestations de transport par remontées mécaniques :

Pour Saint-Lary :

Le CO<sub>2</sub>e transport pour un Titre 1 jour est de 19,70 g CO<sub>2</sub>e, équivalant à un parcours en voiture de 0,14 km ;

Le CO<sub>2</sub>e transport pour un Titre 6 jours est de 118,21 g CO<sub>2</sub>e, équivalant à un parcours en voiture de 0,84 km ;

Pour Font-Romeu Pyrénées 2000 :

Le CO<sub>2</sub>e transport pour un Titre 1 jour est de 33,86 g CO<sub>2</sub>e, équivalant à un parcours en voiture de 0,24 km ;

Le CO<sub>2</sub>e transport pour un Titre 6 jours est de 203,17 g CO<sub>2</sub>e, équivalant à un parcours en voiture de 1,45 km ;

Base de calcul : 6g CO<sub>2</sub>e/kwh/ 100% énergie renouvelable/ voiture au gasoil 140g/km (classe C, moyenne actuelle).

## **ARTICLE 15 : DATES D'OUVERTURE DES DOMAINES SKIABLES**

### **15.1 DATES D'OUVERTURE**

Les dates prévisionnelles d'ouverture et de fermeture des domaines skiables sont fixées au :

- Saint-Lary : du samedi 2 décembre 2023 au lundi 1er avril 2024
- Font-Romeu Pyrénées 2000 : du vendredi 1<sup>er</sup> décembre 2023 au lundi 1<sup>er</sup> avril 2024

Ces dates sont prévisionnelles et peuvent être amenées à être modifiées en fonction des conditions d'enneigement ou de contraintes administratives.

En ce qui concerne les forfaits saison, les modifications de ces dates, dans la limite de deux semaines, ne pourront en aucun cas donner lieu à indemnisation.

### **15.2 SPECIFICITE SAISON 2023-2024 : MISE EN SERVICE NOUVELLES REMONTEES MECANIQUES SAINT-LARY ET FONT-ROMEYU PYRENNEES 2000**

De nouvelles installations seront mises en service durant la saison hiver 2023-2024 sur les domaines skiables de Saint-Lary et Font-Romeu Pyrénées 2000.

Dans l'hypothèse où la mise en service ne serait pas effective à la date d'ouverture du domaine skiable concerné, Altiservice informera les usagers. Le client ne saurait prétendre à un remboursement – même partiel – du montant de son forfait.

## **ARTICLE 16 : MESURES DE RESTRICTION IMPOSEES**

Les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction (énergie, eau ; etc.) pouvant impacter l'offre de transport par remontées mécaniques et la prestation d'un des domaines skiables géré par Altiservice. Le cas échéant, Altiservice s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information par les autorités/fournisseurs concernés des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable. Dans une telle

éventualité, les dispositions prévues aux présentes (cf. article 7.5) s'appliqueront.

#### **ARTICLE 17 : LITIGE**

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 7.7).

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.**