

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

## SAISON ETE 2024

Version 1 – 29 mars 2024

Domaines skiables 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

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 (ci-après « CGVU ») 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 sur le site internet altiservice.com) et de sélectionner les plus avantageux pour lui. **Le personnel d'Altiservice ne pourra être tenu pour responsable du choix du client.**

Aucune disposition contraire aux présentes ne saurait être opposée à Altiservice, sauf acceptation expresse et préalable d'Altiservice.

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 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 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 : ACTIVITES PROPOSEES

Le domaine de Saint-Lary propose les activités suivantes :

- Bike Park
- Panoramique Télésiège des Bouleaux
- Panoramique Télécabine Espiaube
- Téléphérique Pic Lumière
- Activités base de loisirs du Pla d'Adet

Pour toutes ces activités : achat en ligne possible ou directement en billetterie du domaine, sauf pour les activités de la base de loisirs vendues uniquement en billetterie.

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

- Randonnée aux lacs avec formule télésiège
- Escapade gourmande avec formule télésiège
- Sentier pédagogique avec formule télésiège
- VTT avec formule téléporté
- Navette bus gratuite
- DevalKart : Activité accessible à partir de 3 ans accompagné d'un adulte et à partir d'1m25 en autonomie
- Trottin'Herbe : Activité accessible à partir d'1m25 en trottin'herbe junior, et 1m40 en trottin'herbe adulte
- Aérotrampoline : Activité accessible à partir de 3 ans
- Suntubing : activité accessible à partir de 3 ans

Le domaine de Font-Romeu Pyrénées 2000 met à disposition des clients qui en font la demande, des cages pour transporter les chiens sur les télésièges.

Pour toutes ces activités : achat en ligne possible ou directement en billetterie du domaine.

Les activités de DevalKart et Trottin'Herbe sont accessibles avec un Titre de transport, tel que décrit aux articles suivants, à valider aux bornes de contrôle d'accès. Le titre de transport de ces deux activités comprend : la location du matériel (à savoir le dévalkart ou la trottin'herbe), la location du matériel de protection (à savoir un casque), le transport via le téléski des Isards. Ces activités sont vendues par tour (1, 5 ou 10 tours). 1 tour = 1 montée/descente.

La zone de suntubing est accessible aux personnes munies de matériel adapté, loué directement et exclusivement par Altiservice. Cette activité est vendue selon la formule suivante : 1 bouée louée = 10 descentes. Avant chaque descente, le client devra présenter son ticket au personnel d'Altiservice pour que ce dernier le poinçonne, à défaut le client ne pourra accéder à l'activité.

L'activité d'Aérotrampoline est accessible avec un ticket à présenter à l'agent d'exploitation. 1 ticket = 7 minutes d'activité.

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 9 des présentes.

## ARTICLE 3 : ACHAT EN LIGNE

### 3.1 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.

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. 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.

### 3.2 MODALITES DE PAIEMENT

Tous les achats effectués via altiservice.com, par carte bancaire, sont sécurisés. Ils sont effectués par la Caisse d'Epargne, 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.

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

Les titres achetés via le site en ligne, peuvent être retirés immédiatement qu'il s'agisse d'un retrait en billetterie ou d'un rechargement.

L'envoi à domicile n'est pas proposé pour la saison été.

### 3.4 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 4 : 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 5 : TITRES DE TRANSPORT

### 5.1 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.

### 5.2 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.

Les titres ne sont pas datés et sont utilisables pendant la période d'ouverture de l'été 2024.

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.**

### 5.3 JUSTIFICATIFS DE VENTE

Il sera délivré, quel que soit le support utilisé, un justificatif de paiement 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 6 : CLAUSES SPECIFIQUES DE TRANSPORT

### 6.1 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 par des contrôleurs assermentés. 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 :

**6.1.1-**Versement de la somme due au titre du transport, pour tout contrevenant.

**6.1.2-**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).

**6.1.3-** 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.

**6.1.4-** 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.

**6.1.5-** 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.

## **6.2 OUBLI - PERTE – DESTRUCTION – VOL**

En cas d'oubli, perte, destruction ou vol et sur présentation du justificatif de vente au point de vente Altiservice, il sera immédiatement procédé à la remise d'un titre de transport pour la durée restant à courir.

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

## **6.3 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.

## **6.4 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.

## **6.5 ARRET DES REMONTEES MECANQUES / 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 peut donner lieu à un dédommagement du préjudice. Pour rappel, les forfaits étant non datés et valables toute la saison, le Client peut utiliser son forfait (non consommé) un autre jour de la saison Été 2024.

Si néanmoins, le client souhaite une étude de son dossier, il devra pour cela présenter son titre de transport et envoyer sa réclamation via le formulaire en ligne disponible sur : [https://aide.altiservice.com/hc/fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=360003881877](https://aide.altiservice.com/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=360003881877)

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
- Ou Avoir sur son compte client altiservice.com
- Ou Remboursement différé

calculé sur la base suivante :

Prix moyen = prix payé par le client divisé par la durée du titre de transport

Remboursement ou Avoir = prix moyen X nombre de jours de préjudice

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

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

## **6.6 PREJUDICE MATERIEL OU PHYSIQUE SUR UNE REMONTEE OU A L'OCCASION D'UNE DES ACTIVITES LISTEE A L'ARTICLE 2 DES PRESENTES**

En cas de préjudice matériel occasionné par une de nos remontées, ou à l'occasion d'une des activités listées à l'article 2 des présentes, 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/hc/fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=360003881877](https://aide.altiservice.com/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=360003881877)

En cas de préjudice physique occasionné par une de nos remontées ou à l'occasion d'une des activités listées à l'article 2, le client doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de la remontée, qui établira le cas échéant une fiche de secours.

## **6.7 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/hc/fr/requests/new?ticket\\_form\\_id=360003881877](https://aide.altiservice.com/hc/fr/requests/new?ticket_form_id=360003881877) 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 SOULAN

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'Évaluation 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

## **ARTICLE 7 : RESPECTS DES REGLES DE SECURITE**

### **7.1 GENERALITES**

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.

### **7.2 SPECIFICITES CONCERNANT LES ENFANTS DE 1 A 3 ANS**

Pour des raisons de sécurité les enfants de moins de 1 an ne sont pas acceptés sur les télésièges. Les enfants de 1 à 3 ans doivent être transportés dans un sac à dos porte-bébé. Les écharpes de portage ne sont pas acceptées.

## **ARTICLE 8 : 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 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 ou indirectement par ses partenaires par exemple les opérateurs touristiques ou résidences de tourisme. L'ensemble des informations qui sont demandées par l'Exploitant 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 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 à la société Altiservice. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 n°78-17, modifiée par la loi du 17 mars 2014 n°2014-344 et au nouveau règlement européen RGPD, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et de portabilité des Données Personnelles les concernant. Il dispose également d'un droit d'opposition pour motifs légitimes. Le Client peut exercer ses droits en adressant sa demande à l'adresse suivante :

**Altiservice**  
**16 rue de Sébastopol**  
**31000 TOULOUSE**

Responsable du traitement : Altiservice

[DPO : dpo@altiservice.com](mailto:dpo@altiservice.com)

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

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 10 : 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 6.7). A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes de Toulouse.