

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

SAISON HIVER 2025-2026

Version 3 – 11 mars 2026

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 : 5 esplanade Compans-Caffarelli, boulevard Lascrosses, 31000 TOULOUSE

Téléphone : 05 32 800 800

Assurance RC : AXA France n°10589504604

N° ORIAS : 18008312

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 dénommées « CGVU ») s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques donnant accès aux domaines skiables 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 [altiservice.com](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 personnes 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 : <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 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 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) et ANCV Connect.

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. Les délais de livraison sont indicatifs. Altiservice ne saurait être tenue responsable en cas de retard imputable au transporteur.

2.4 ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article L.221-28 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 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 1 000 €)
- soit par carte bancaire : Visa, Eurocard Master Card
- soit par chèques vacances en cours de validité (pas de rendu de monnaie) ou ANCV Connect

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 de collecte 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.

Spécificité forfaits pluri-jours :

Pour les forfaits d'une durée égale ou supérieure à 2 jours valables sur les domaines de Saint-Lary et Font Romeu Pyrénées 2000, les journées de ski doivent obligatoirement être utilisées de manière consécutive à compter du premier jour d'utilisation du forfait.

Le premier jour d'activation s'entend comme la première validation du forfait aux bornes de contrôle des remontées mécaniques de la station concernée. Toute validation déclenche le décompte de la durée du forfait.

Par dérogation à l'alinéa précédent, le forfait "4 jours / 7" valable exclusivement sur le domaine de Font-Romeu Pyrénées 2000 ouvre droit à l'utilisation de 4 journées de ski non consécutives, librement réparties sur une période de 7 jours calendaires à compter de la première validation. À l'issue de cette période, les journées non utilisées sont définitivement perdues, sans possibilité de report, remboursement ou indemnisation.

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.

Spécificité luge sur rail :

Les titres de transport relatifs à l'activité « Luge sur rail Draco Snow » sont valables 12 mois à partir de la date d'achat, sous réserve de l'ouverture et de la disponibilité de l'activité. Les titres achetés pour l'été 2025, initialement valables uniquement sur cette période, bénéficient également de cette durée de validité étendue et pourront être utilisés en billetterie dans ce délai. Passé ce délai de 12 mois, aucun remboursement, échange ou prolongation ne sera accordé. L'utilisation des titres reste soumise aux conditions d'utilisation applicables au moment de l'achat.

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 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 les forfaits baby, présentation obligatoire d'un justificatif lors de l'achat

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 la remise d'un justificatif de paiement (duplicata) sur lequel figure la nature du titre, sa date de validité, le nom du porteur (à partir de 3 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, sauf exceptions.

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 (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 (accessible dès 3 ans)
- Moto neige (accessible de 7 à 12 ans)
- Carroussel à bouées (accessible dès 3 ans)
- Luge sur rail Draco Snow (accessible dès 3 ans accompagné, ou en solo dès 8 ans et 1m35)
- Tyrolienne Draco Sky (accessible en solo : 35-120 kg / duo : max 150 kg ou 130kg selon conditions, avec max 40kg d'écart entre les participants)
- Forfaits Piétons.

Pour ces 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> : forfaits ski, consignés à ski pour Saint-Lary et Font-Romeu Pyrénées 2000 et forfaits piétons uniquement pour Font-Romeu Pyrénées 2000.

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 domaine skiable, 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, forfait personnalisé utilisé par une autre personne 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 R342-19 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 ou du numéro de forfait**, il sera procédé au transfert de permission sur un nouveau support ou un remplacement 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.

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.

Par dérogation à ce qui précède, les forfaits non consommés relatifs à l'activité « Luge sur rail Draco Snow », valables jusqu'au 31 août 2025, pourront être utilisés pendant la saison hivernale 2025-2026, conformément aux modalités prévues à l'article 6.

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://www.altiservice.com).

7.5 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 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'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.

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 le signaler à l'agent Altiservice présent sur place, qui lui remet une fiche d'incident le cas échéant. Il lui appartient de se présenter à l'accueil de la station dans un délai de 24 heures, muni de la fiche accident dûment complétée ainsi que du matériel endommagé. Le personnel procédera à la prise de photographies des dégâts, puis la suite des échanges se fera par courrier électronique avec le centre de relation client. Altiservice se réserve toutefois le droit de ne pas donner suite à la demande si le lien de causalité entre l'utilisation de la remontée et le préjudice invoqué n'était pas établi.

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 prendra les mesures adéquates.

7.7 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 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

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

Font-Romeu Pyrénées 2000

fontromeu.pyrenees2000@altiservice.com

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

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) et joindra ses justificatifs d'achat.

2^{ème} NIVEAU : En s'adressant au Service commercial de la station

En cas d'insatisfaction ou d'absence de retour, le client peut contacter le Service commercial de la station en adressant un courrier postal ou un email à l'adresse suivante :

Saint-Lary

commercialsaintlary@altiservice.com

ALTISERVICE - Service Commercial – Place du Téléphérique – B.P. 35 - 65170 SAINT-LARY

Font-Romeu Pyrénées 2000

commercialfontromeu.pyrenees2000@altiservice.com

ALTISERVICE - Service Commercial – Les Airelles BP 60 – 66120 FONT-ROMEUE

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) et joindra ses justificatifs d'achat ainsi que l'historique de ses échanges avec le Service Clientèle.

3^{ème} NIVEAU : En s'adressant au Médiateur du Tourisme

Conformément aux articles L.616-1 et R.616-1 du code de la consommation, notre société a mis en place un dispositif de médiation de la consommation. Ainsi, 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 pour le consommateur. 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.

L'entité de médiation retenue est : NotreAccord Consommation.

En cas de litige, tout consommateur pourra déposer sa réclamation sur le site : <https://mediation-consommation.notreaccord.com>

ou par voie postale en écrivant à :

Centre de médiation NotreAccord,
38 rue d'Aviau - 33000 Bordeaux

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.

Accès des jeunes enfants

Pour des raisons de sécurité liées au transport par remontées mécaniques, l'accès aux installations n'est pas autorisé aux enfants de moins de 12 mois, quel que soit le type d'appareil.

Les enfants âgés de 1 à 4 ans peuvent accéder aux remontées mécaniques sous la responsabilité exclusive d'un accompagnateur majeur, dans le respect des consignes de sécurité affichées et des instructions du personnel d'exploitation.

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, tels que les opérateurs touristiques ou résidences de tourisme. **Ces données sont obligatoires**. 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 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 ou par courrier à l'adresse suivante : Altiservice, 5 esplanade Compans Caffarelli – Bâtiment B, Boulevard Lascrosses, 31000 TOULOUSE

Responsable du traitement : Altiservice

DPO : dpo@altiservice.com

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

En complément des traitements décrits ci-dessus, certaines données de contact (e-mail, téléphone) peuvent être utilisées, avec le consentement de l'utilisateur, à des fins de mesure de performance publicitaire, notamment dans le cadre des conversions améliorées de Google Ads.

Ces données font l'objet d'un hachage avant transfert, afin d'assurer leur confidentialité. Ce traitement est strictement encadré par la politique de confidentialité d'Altiservice, disponible sur le site www.altiservice.com.

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 autres qu'ALTISERVICE, sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire.

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, les Clients et Utilisateurs disposent des mêmes droits que ceux mentionnés ci-dessus (accès, rectification, limitation, effacement, portabilité, opposition).

Ces droits peuvent être exercés directement auprès du revendeur concerné, en fonction du canal de réservation utilisé.

ARTICLE 10 : CONDITIONS SPECIFIQUES APPLICABLES AUX OPERATEURS TOURISTIQUES

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 2026.

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. A 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 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. 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 SKIYOUATER

La garantie commerciale SkiYouLater s'applique aux forfaits de ski mentionnés ci-après ainsi qu'aux réservations de consignes à ski effectuées en ligne, dans les conditions et limites prévues au présent article.

12.1 FORFAITS 1 A 6 JOURS

Les forfaits 1, 2 et 3 jours consécutifs sont valables toute la saison d'hiver, jusqu'à la date de fermeture du domaine skiable concerné, sans démarche particulière du Client.

Les forfaits 1 à 6 jours qui n'ont pas été utilisés à la date initialement prévue pourront bénéficier sur demande écrite de la garantie SkiYouLater. Le Client peut effectuer cette demande auprès du service client de la station, aux adresses mentionnées à l'article 7.7 des présentes, sous réserve d'envoi du justificatif d'achat et du numéro du forfait concerné. La demande lisible et complète doit être transmise au plus tard le 29 avril 2026. Au-delà le dossier ne sera plus recevable.

Le service client créditera alors le compte client associé au forfait, du montant correspondant au(x) forfait(s) hors frais assurance et frais d'envoi. Ce crédit est valable sur la saison en cours, sur la saison été 2026 et sur la saison hiver 2026-2027. Au-delà de la date de fermeture de la saison hiver 2026-2027, l'avoir ne sera plus disponible, ni remboursable, ni échangeable, ni reportable.

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 de la garantie SkiYouLater présentée.

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 7.7.

12.3 CONSIGNE À SKI

1. Les réservations de consignes à ski ne peuvent bénéficier de la garantie SkiYouLater que si la demande est formulée auprès du service client avant la date et l'heure de début de la réservation, entendues comme le premier jour réservé indiqué lors de la commande.
2. La demande doit être adressée par écrit au service client de la station, aux coordonnées mentionnées à l'article 7.7 des présentes, et accompagnée du justificatif d'achat ainsi que du numéro de commande concerné, au plus tard avant la date et l'heure du début de réservation.
3. La demande précisera si le client souhaite
 - un changement de dates
 - ou un avoir.
4. En cas d'avoir, le service client créditera le compte client associé, du montant correspondant. Cet avoir :
 - est valable sur la saison en cours, ainsi que pour la saison hiver 2026-2027 ;
 - ne pourra plus être utilisé, remboursé, échangé ou reporté au-delà de la date de clôture de la saison hiver 2026-2027.
5. Lorsque la réservation porte sur plusieurs jours consécutifs, toute modification devra également porter sur une période

continue de jours consécutifs, cette période constituant une location unique dont le point de départ est fixé au premier jour réservé lors de la commande.

6. En cas d'indisponibilité sur les nouvelles dates demandées pour un changement de réservation, le client pourra alors demander un avoir conformément aux conditions prévues au point 4.

En validant la commande, le Client reconnaît avoir lu les conditions générales de vente et d'utilisation ci-dessus et s'engage à en respecter les termes.

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 D. 1431-1 à 1431-23 du Code des transports, l'Exploitant communique ci-après l'information CO₂e relative aux prestations de transport par remontées mécaniques :

Pour Saint-Lary :

Le CO₂e transport pour un Titre 1 jour est de 19,70 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0,14 km ;

Le CO₂e transport pour un Titre 6 jours est de 118,21 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0,84 km ;

Pour Font-Romeu Pyrénées 2000 :

Le CO₂e transport pour un Titre 1 jour est de 33,86 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0,24 km ;

Le CO₂e transport pour un Titre 6 jours est de 203,17 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 1,45 km ;

Base de calcul : 6g CO₂e/kwh/ 100% énergie renouvelable/ voiture au gasoil 140g/km (classe C, moyenne actuelle).

ARTICLE 15 : DATES D'OUVERTURE DES DOMAINES SKIABLES

Les dates prévisionnelles d'ouverture et de fermeture des 2 domaines skiables sont fixées du vendredi 05 décembre au lundi 06 avril 2026 pour les stations de Saint-Lary et Font-Romeu Pyrénées 2000.

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.

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 remontée mécanique 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.