

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION FORFAIT SAISON / ANNUEL - 2020-2021

Version du 21 septembre 2020

SOREMET : Société Anonyme au capital de 1 120 000 € immatriculée au RCS d'ALBERTVILLE, sous le numéro B 077 220 515, dont le siège social est situé à FONTCOUVERTE-LA TOUSSUIRE,

GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont disponibles à tous les points de vente et s'appliquent uniquement aux titres de transport annuel hiver/été, sur remontées mécaniques, et donnant accès au domaine skiable de La Toussuire-Les Bottières et à celui du Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves. Elles sont valables pour la saison hiver 2020-2021 et la saison d'été 2021. L'acquisition d'un titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne ci-après dénommée « le Client » de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation (version publiée et applicable au premier jour de ski), sans préjudice des voies de recours habituelles. 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. La langue des documents contractuels est le Français. A ce titre, seule la version française fait foi.

LE FORFAIT

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré le titre de transport. Il permet, durant sa période de validité, la libre circulation sur les remontées mécaniques pour lesquelles il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. Les forfaits sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

LES SUPPORTS

Les titres de transport sont délivrés sur une carte main-libres, support rechargeable et réutilisable. La carte main-libres est réutilisable une ou plusieurs fois.

ASSURANCES

Le Client peut choisir en option, la souscription à une assurance. Cette possibilité n'est permise que pour la saison hivernale. L'assurance ne couvre que l'activité ski.

Le Client devra éditer un reçu rappelant les caractéristiques du produit acheté qui est indispensable de présenter en cas d'accident pour les forfaits avec assurance.

LA PHOTOGRAPHIE

La vente du forfait annuel est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef. Cette photographie sera conservée par l'Exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du titre, sauf opposition de la part du Client.

CATEGORIES DE CLIENTELE ET TARIFS

Les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont affichés à tous les points de vente et sont valables durant la saison en cours, soit du premier jour au dernier jour d'ouverture. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Les catégories de clientèle et tarifs correspondants sont définis dans la grille tarifaire. Le client doit demander la réduction à laquelle il a droit et présenter la pièce justifiant cet avantage tarifaire au moment de l'achat de son forfait (avant l'édition de celui-ci). aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. La gratuité est accordée (hors assurance et support compris) aux enfants de moins de 5 ans et aux adultes de plus de 75 ans. La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour d'ouverture officiel du domaine skiable; le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de la catégorie d'âge est subordonné à la production de justificatifs d'identité. Aucune réclamation ou remboursement ne sera possible après l'achat.

MODALITES DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un titre donne lieu à paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de la Société, soit en espèces Euros (dans la limite de 1000€), soit par carte bancaire acceptée par la société (Eurocard, Mastercard, Visa) ou par chèques-vacances ANCV (uniquement pour les particuliers).

JUSTIFICATIF DE VENTE

Chaque émission de titre de transport donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent la nature du titre de transport, sa date de validité, et son numéro unique. Ce justificatif de vente doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande ou réclamation. Une facture peut être fournie sur demande immédiate aux points de vente.

CONTROLE DES FORFAITS

Le Client 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. L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constatés par un contrôleur feront l'objet :
⇒ soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique.

Cette indemnité forfaitaire est égale à cinq fois la valeur du titre de transport journalier, plein tarif, pratiqué par la Société (Articles L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du tourisme et Articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale). Des frais de dossier pourront éventuellement être demandés au contrevenant et ce dans la limite de 38 €, si ce dernier ne s'acquiesce pas dans les 48 heures suivantes la constatation de l'infraction ;
⇒ soit de poursuites judiciaires.

Tout contrôleur et contrôleur assermenté peuvent procéder au retrait du forfait le temps du contrôle.

Les contrôleurs assermentés peuvent demander la présentation de toutes pièces d'identité pour mener à bien le contrôle. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant. Le contrôleur assermenté pourra également procéder au retrait immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire et/ou à des fins de preuve.

Ces données peuvent être informatisées. Elles sont destinées aux contrôleurs assermentés, au personnel chargé du recouvrement des créances, et en cas de litige, aux autorités administratives et judiciaires. Ce traitement est basé sur des obligations légales et réglementaires (police des services publics de transports terrestres).

Aussi, en vue de lutter contre la fraude, le Client est informé que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage par les bornes de contrôle. Les dites photographies sont alors comparées par des contrôleurs qui peuvent ainsi confondre les fraudeurs. Les photographies sont uniquement destinées à l'Exploitant.

Ce traitement est basé sur l'intérêt légitime de l'exploitant à renforcer ses moyens de police.

PERTE OU VOL DU TITRE DE TRANSPORT

En cas de perte ou de vol et sur présentation d'une pièce d'identité, du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restante. Pour ce faire, le Client devra se présenter à l'un des points de vente et le remettre à une hôtesses de vente accompagné de la somme de 10 € (frais de blocage + rachat d'un support) et compléter un formulaire de « déclaration de perte ou vol » (disponible à tous les points de vente). Le titre faisant l'objet de la déclaration de perte ou de vol, sera neutralisé et n'autorisera plus l'accès au domaine skiable. Tout blocage est définitif et immédiat.

INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANQUES

Aucun dédommagement ne pourra être accordé en cas d'interruption de fonctionnement des remontées mécaniques ou de fermeture anticipée du domaine skiable.

REMBOURSEMENT

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés.

RECLAMATION

Toute réclamation doit être adressée à la Sté SOREMET, dans un délai de 30 jours suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, soit :

Par courrier : 23 rue du Marolay – 73300 LA TOUSSUIRE.

Par mail : sa.soremnet@sybelles.com

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant le site Internet : www.mtv.travel. L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) N°524/2013, la commission européenne a mis en place une plateforme de règlement en ligne des litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'union européenne.

Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout Client est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de la société, sous peine de sanction. Il en est de même du respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « Dix règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

Avant d'acheter son titre de transport, il est demandé au client de s'informer du matériel autorisé sur les pistes de ski (arrêté municipal relatif

à la sécurité sur les pistes), ainsi que du matériel autorisé sur chacune des remontées mécaniques (règlements de police).

Si le client se voit refuser l'accès aux pistes ou aux remontées mécaniques pour des raisons de matériel non adéquate, et contraire à la réglementation, aucun remboursement ou autre compensation ne pourra lui être accordé.

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par un de nos appareils, le Client doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de l'appareil et remplir une déclaration d'accident.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques, modèles et graphismes portés sur les différents titres, affiches ou tarifs sont déposés et toute reproduction est strictement interdite.

PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ensemble des informations qui sont demandées (photo, nom, prénom, date de naissance, adresse...) pour la délivrance du titre de transport est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du titre ne pourra intervenir.

En acceptant de communiquer à l'Exploitant des données personnelles, le Client accepte que celles-ci soient traitées par lui pour les besoins de la gestion de sa commande, et plus généralement pour les besoins de la gestion client.

Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat de vente auquel le Client est partie.

Certaines données pourront également être demandées au Client pour permettre l'envoi d'offres commerciales ou enquêtes de satisfactions. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à développer ses activités.

Dans cette hypothèse, le consentement du Client est nécessaire.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la Sté SOREMÉT sauf si le Client accepte de recevoir une enquête de satisfaction.

Des données relatives aux déplacements sont également collectées aux fins de lutter contre la fraude technologique (Délibération CNIL n° 2011-107 du 28 février 2011 – Autorisation Unique AU – 015). Ces données peuvent en cas de demande, être transférées aux organismes d'assurance. Le traitement des données relatives aux déplacements est également basé sur l'intérêt légitime de l'Exploitant.

Le traitement de ces données est effectué sous la responsabilité de la Sté SOREMÉT, représentée par Mr Laurent DELEGLISE, Directeur Général.

La Sté SOREMÉT a désigné un délégué à la protection des données dont les coordonnées sont les suivantes : Eric LAMBERT : e.lambert@sybelles.com.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

Données collectées pour la gestion de commande : 10 ans ;

Données relatives à la carte bancaire : aucune conservation. L'Exploitant n'a pas accès à ces données ;

Données relatives à des fins de prospections commerciales : 3 ans suivant la fin de la relation contractuelle ;

Données relatives aux déplacements : 48 heures après la fin de validité du titre de transport ;

Pièces justificatives collectées à l'occasion d'un contrôle de forfait : durées de conservation imposées par la Délibération CNIL n° 2013-275 du 26 septembre 2013 (Autorisation Unique n° AU – 012).

Les photographies mentionnées à l'article « Contrôle des forfaits » sont conservées le temps de la durée de validité du titre de transport.

A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciales sont conservées pour une nouvelle période de 3 ans si le Client accepte de continuer à recevoir des offres commerciales de la part de l'Exploitant.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données n° 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel, et à la loi « Informatique et Libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, le Client dispose sur ses données personnelles d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition.

Il a également la possibilité de définir les directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Il peut exercer ses droits en contactant l'Exploitant :

Par téléphone : 04 79 56 75 12

Par mail : sa.sorem@sybelles.com.

Par courrier : Sté SOREMÉT – 23 rue du Marolay – 73300 LA TOUSSUIRE.

Aussi, le Client est informé qu'il a également la possibilité d'introduire une réclamation directement auprès de l'autorité de contrôle. Toutes les informations sur le site internet www.cnil.fr.

RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES – DISPOSITIONS PARTICULIERES

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

Le client est tenu de respecter les prescriptions réglementaires et mesures sanitaires.

Tout titulaire d'un titre de transport est tenu de respecter ces prescriptions et mesures sanitaires. A ce titre, le client s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales, le cas échéant, qui lui seront transmises et

dispensées par l'exploitant et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

En application de l'article 90 du décret n° 2007-451 du 25 mars 2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

La Direction