

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION HIVER 2020-2021 version du 21 septembre 2020

SO.RE.ME.T : 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 s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques, titres donnant l'accès au domaine skiable de La Toussuire, les Bottières, et à celui des Sybelles.. Elles sont valables pour la saison hiver 2020-2021.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, soit au domaine de la station La Toussuire/les Bottières ou à l'ensemble du domaine des Sybelles, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. Les secteurs de validité des titres sont définis sur la grille tarifaire, les périodes d'ouverture des remontées mécaniques sont affichées aux points de vente de la société, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement. La durée de validité des forfaits est définie en temps consécutif (ex : 4 heures consécutives, 2 jours consécutifs...) sauf mention expresse. Les forfaits dont la durée est supérieure à la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

LES SUPPORTS

Les titres de transport sont délivrés sur une carte main-libres, support rechargeable et réutilisable. Cette carte est utilisée pour l'acquisition de tout type de titre de transport moyennant le paiement d'un supplément de 1,50 € TTC non remboursable. La carte main-libres est réutilisable une ou plusieurs fois.

ASSURANCE

Le Client peut choisir en option, la souscription à une assurance

LA PHOTOGRAPHIE

La vente du forfait saison 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 la Société 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 par type de domaine 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. Le client ne peut obtenir des réductions qu'auprès du personnel de vente de l'exploitant.

La gratuité est accordée (hors assurance et support) 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 de début de validité du forfait à délivrer (jour d'ouverture officiel du domaine skiable pour le forfait saison); 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. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui.

Le personnel ne peut être tenu pour responsable du choix du titulaire. Les conditions de vente et tarifs professionnels, associatifs ou de groupe sont disponibles sur simple demande à sa.soremets@sybelles.com. Il est précisé que le Client ne peut bénéficier de plusieurs avantages tarifaires sur le prix des forfaits. En somme, les différents contrats proposés par la société (Tour Operator, groupes ...) ne peuvent être cumulés.

Les tarifs « groupes » sont réservés aux seules personnes morales, à savoir : les associations, les clubs, les lycées, les collèges, les écoles. Le groupe doit être constitué de 15 personnes minimum.

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 Sté SOREMETS, soit en espèces € (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). Il est précisé que les distributeurs automatiques acceptent uniquement les règlements par carte bancaire (norme EMV).

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 assermenté, 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 (base forfait sybelles), 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) ;

→ soit de poursuites judiciaires.

Tout contrôleur et contrôleur assermenté pourra également

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 assermenté 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. Lesdites photographies sont alors comparées par des contrôleurs assermentés 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 hôtesse de vente accompagné de la somme de 10 € (frais de blocage + rachat d'un support) et compléter un formulaire de « déclaration de perte de forfait » (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 MECANIQUES

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée de 85% des remontées mécaniques du domaine skiable de La Toussuire les Bottières, et par extension à celui des Sybelles et l'achat d'un forfait plein tarif peuvent donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client (sauf cas de force majeure), sur présentation de son forfait et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement faite sur le registre des doléances disponibles aux points de vente ou par voie postale dans un délai maximum de 30 jours après les faits, à l'adresse suivante : Sté SOREMETS, 23 rue du Marolay, 73300 LA TOUSSUIRE. Seuls les titres ayant été acquis et réglés par leur titulaire directement auprès de la Société peuvent donner lieu à dédommagement direct par celle-ci.

Le dédommagement pourra prendre les formes suivantes au choix du Client, sans que celui ne puisse prétendre à aucune prestation excédant cette indemnisation forfaitaire :

→ soit, d'une prolongation immédiate de la durée de validité de son titre ;

→ soit d'un avoir en heure(s)/jour(s) de ski à utiliser avant la fin de saison ;

→ soit d'un remboursement proportionné à la durée d'interruption du service des remontées mécaniques basé sur un calcul prorata.

S'agissant des forfaits saison et annuel, 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 ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés. Les forfaits à journées non consécutives devront être épuisés durant la saison en cours, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni à un report de validité. Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques proposées au Client lors de l'achat de son forfait. Tous renseignements à cet effet sont à demander aux points de vente.

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.sorem@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 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 (règlement 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 contrepartie 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 SOREMET, 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 SOREMET, représentée par Mr Laurent DELEGLISE, Directeur Général.

La Sté SOREMET a désigné un délégué à la protection des données (DPO) 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 au paragraphe « 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. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale 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 SOREMET, 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 son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de sa mission.

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