

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

## Version du 16 janvier 2023

### INFORMATIONS RELATIVES A L'EXPLOITANT :

**SATVAC (Le Corbier-Saint Jean d'Arves) :** Société Anonyme au capital de 1 511 280 € immatriculée au RCS de Chambéry sous le N° 076 720 515, dont le siège social est situé à VILLAREMBERT, TVA intracommunautaire FR54076720515.

**SAMSO (Saint Sorlin d'Arves) :** Société Anonyme au capital de 2 250 000 € immatriculée au RCS de Chambéry sous le N° 419 719 992, dont le siège social est situé à SAINT SORLIN D'ARVES, TVA intracommunautaire FR78419719992.

**SOREMET (La Toussuire-Les Bottières) :** Société Anonyme au capital de 1 120 000€ immatriculée au RCS de Chambéry sous le N° 077 220 515, dont le siège social est situé à FONTCOUVERTE, TVA intracommunautaire FR46077220515.

Contact : [info@sybelles.ski](mailto:info@sybelles.ski)

### ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation sont disponibles à tous les points de vente des sociétés SOREMET, SATVAC et SAMSO ci-après dénommées « l'Exploitant ». Ces conditions s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques - titres donnant accès aux domaines skiables de La Toussuire, Les Bottières, Le Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves, et par extension au domaine skiable relié Les Sybelles.

L'acquisition d'un titre de transport 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.

### ARTICLE 2 : 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 dans la limite des domaines skiables (La Toussuire, Les Bottières, Le Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves), soit à l'ensemble du domaine relié Les Sybelles, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. La durée de validité des forfaits est définie en temps consécutif (ex : 4h, 1j, 2j consécutifs, etc) sauf mention expresse.

Les forfaits consentis à prix préférentiels ou dont la durée est supérieure à la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

### ARTICLE 3 : 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 tous types de titres de transport moyennant le paiement d'un supplément de 1,50€ TTC non remboursable. La carte main-libre est réutilisable une ou plusieurs fois. Seule la carte main-libres de l'année en cours bénéficie d'une garantie (hors évolution de technicité du support). Celle-ci ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support et consiste dans la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux.

### ARTICLE 4 : ASSURANCE

Le Client peut choisir en option la souscription à une assurance journalière.

Cette assurance peut couvrir plusieurs risques : interruption des remontées mécaniques, accident, maladie, annulation de séjours, etc.

Cette assurance peut être proposée par l'intermédiaire de l'Exploitant (ex : Carré Neige) ou bien être souscrite directement par le Client.

Dans tous les cas, il appartient au Client de s'informer avant l'achat du forfait et de souscrire l'assurance la mieux adaptée à ses besoins.

L'Exploitant ne saurait être tenu responsable du choix de la meilleure assurance par le Client.

### ARTICLE 5 : CATEGORIES DE CLIENTELE ET TARIFS

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

Les catégories de clientèle et tarifs correspondants sont définis par type de domaine au sein de 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 photocopie de justificatif ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. Attention, le Client ne peut obtenir des réductions qu'après du personnel de vente de l'Exploitant.

La gratuité est accordée (hors assurance et support compris) aux enfants de moins de 5 ans et aux adultes de plus de 75 ans. L'âge du Client à prendre en compte pour l'application de la gratuité sera celui au jour du premier jour de validité du titre de transport (forfait saison : premier jour d'ouverture officielle 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. Il appartient au Client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui.

Le personnel de l'Exploitant ne pourra être tenu responsable du choix du Client. Les conditions de vente et tarifs professionnels, associatifs ou de groupe sont disponibles sur simple demande à [info@sybelles.ski](mailto:info@sybelles.ski).

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 opérateur, hébergeurs, 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.

### ARTICLE 6 : MODALITES DE PAIEMENT ET JUSTIFICATIF DE VENTE

Toute délivrance d'un forfait donne lieu au paiement du tarif correspondant. Ce paiement est effectué :

- Soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de l'Exploitant ;
- Soit en espèces (dans la limite de 1 000.00€) ;
- Soit par carte bancaire acceptée par la société (Eurocard, Mastercard, Visa) ;
- Soit par chèque-vacances ANCV (uniquement pour les particuliers) ;
- Soit par un système de paiement à distance – plateforme digitale accessible via un lien de connexion, en collaboration avec Paybox, qui garantit la confidentialité des règlements (uniquement pour les contrats spéciaux).

Il est précisé que les distributeurs automatiques acceptent uniquement les règlements par carte bancaire (Norme EMV).

Chaque émission d'un titre de transport donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité et son numéro unique. Ce justificatif de vente doit être précieusement conservé par le Client pour être présenté à l'appui de tout contrôle ou de toute réclamation. Lors de chaque transaction, il est remis systématiquement un ticket de caisse qu'il convient de conserver. Une facture peut être fournie sur demande immédiate aux points de vente.

### ARTICLE 7 : 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 jusqu'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 de chaque remontée mécanique et constatés par un contrôleur assermenté feront l'objet :

- Soit d'une indemnité forfaitaire versée au moment de la constatation de l'infraction, entre les mains de l'agent de contrôle, éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire peut atteindre 5 fois la valeur du titre de transport journalier, plein tarif (base forfait 1j-Sybelles), pratiqué par l'Exploitant (art. L. 342-15, R. 342-19 et R. 342-20 du Code du tourisme et art. 529-3 et suivants du Code de procédure pénale).
- Soit d'une indemnité forfaitaire versée dans un délai de 3 (trois) mois à compter de la constatation de l'infraction. Dans ce cas il est ajouté à l'indemnité due le montant des frais de constitution du dossier dans la limite de 50€.
- Soit de poursuites judiciaires.

Les contrôleurs et contrôleurs assermentés 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 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 ou bien à des fins de preuve.

Les modalités de traitement des données personnelles collectées dans le cadre du contrôle des titres de transport sont traitées à l'article 14 des présentes.

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 les contrôleurs assermentés qui peuvent ainsi confondre les fraudeurs.

### ARTICLE 8 : PERTE OU VOL DU FORFAIT

En cas de perte ou de vol du forfait et seulement sur présentation d'une pièce d'identité et de justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restante non utilisée par le Client. Pour ce faire, le Client devra se présenter à l'un des points de vente de l'Exploitant et présenter les pièces demandées. La délivrance d'un nouveau forfait entraîne le paiement par le Client d'une somme forfaitaire comme suit :

Forfait acheté pour la saison d'hiver : 10€ (frais de dossier + prix d'un support) ;

Forfait acheté pour la saison d'été : 1.50€ (prix d'un support).

Il sera également demandé au Client de compléter le formulaire « Déclaration perte de forfait », disponible à tous les points de vente. Le titre de transport faisant l'objet de la déclaration de perte ou de vol sera alors bloqué de sorte à ce qu'il ne puisse plus être utilisé le cas échéant. Tout blocage est immédiat et définitif.

### ARTICLE 9 : INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée de 85% des remontées mécaniques des domaines skiable de la Toussuire, Les Bottières, Le Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves et par extension le domaine skiable relié Les Sybelles et l'achat d'un forfait plein tarif, peuvent donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client.

La demande de dédommagement doit être formulée directement sur le site internet de l'Exploitant via le lien : [www.sybelles.requet-online.com](http://www.sybelles.requet-online.com) et aux moyens des justificatifs demandés, ce, dans un délai de 60 jours après les faits. Seuls les titres ayant été acquis et réglés par leur titulaire directement auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à un dédommagement direct par celui-ci.

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

- Soit une prolongation immédiate de la durée de validité de son titre de transport ;

- Soit un avoir en heure(s)/journée(s) de ski à utiliser avant la fin de saison ;
- Soit un remboursement proportionné à la durée d'interruption des remontées mécaniques concernés par le périmètre du titre de transport acheté par le Client et basé sur un calcul au prorata.

S'agissant des forfaits saisonniers et annuels, aucun dédommagement ne pourra être accordé en cas d'interruption de fonctionnement des remontées mécaniques ou de fermeture anticipée du domaine skiable.

#### ARTICLE 10 : REMBOURSEMENT

Dans l'hypothèse où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés.

Pour rappel il est possible de couvrir ce risque par des assurances spécifiques (art. 4).

#### ARTICLE 11 : RECLAMATION

Toute réclamation et demande de dédommagement (art. 9) doit être adressée à l'Exploitant dans un délai de 60 jours suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice. La réclamation doit être formulée directement sur le site internet de l'Exploitant via le lien : [www.sybelles.requete-online.com](http://www.sybelles.requete-online.com) et aux moyens des justificatifs demandés.

A défaut de réponse satisfaisante, le Client 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](http://www.mtv.travel). L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

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/>.

A défaut de règlement amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes.

#### ARTICLE 12 : 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 de chaque remontée mécanique, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de sanction. Il en est de même du respect des arrêtés municipaux relatifs à la sécurité sur les pistes de ski.

Avant d'acheter son titre de transport, il est demandé au Client de s'informer du matériel autorisé sur les pistes de ski (arrêtés municipaux relatifs à la sécurité sur les pistes de ski) ainsi que du matériel autorisé sur chacune des remontées mécaniques (règlements de police).

Dans l'hypothèse où le Client se verrait refuser l'accès aux pistes ou aux remontées mécaniques parce que qu'il est muni d'un engin non adéquate et contraire à la réglementation, aucun remboursement ou autre dédommagement ne pourra lui être accordé.

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par une des installations de l'Exploitant, le Client devra faire constater sans délai le préjudice au personnel de l'appareil et remplir une déclaration d'accident.

#### ARTICLE 13 : PROPRIETE INTELECTUELLE

Les marques, modèles et graphismes portés sur les différents titres, affiches ou tarifs sont déposés, enregistrés et défendus par son titulaire. Toute reproduction est strictement interdite.

#### ARTICLE 14 : PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Toute donnée personnelle susceptible d'être collectée dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sera traitée et conservée conformément à la loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée ainsi qu'au règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le refus de fournir certaines données personnelles est susceptible de priver le Client de l'accès à certains services.

Le responsable de traitement est l'Exploitant, représenté par M. Laurent DELEGLISE, en sa qualité de Directeur Général.

Les données du Client sont collectées pour différentes finalités suivant les cas :

➤ Gestion de la commande Client :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : le nom et prénoms du Client, sa date de naissance, ses coordonnées, éventuels justificatifs de réduction, photographie (uniquement forfait saison).

Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est l'exécution du contrat de vente auquel le Client est partie.

Les données collectées pour gérer la commande seront conservées 10 ans à compter de la date de la commande. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

➤ Envoi d'offres commerciales ou enquêtes de satisfaction :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : une adresse mail.

Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est le consentement du Client.

Les données collectées pour l'envoi d'offres commerciales ou enquêtes de satisfaction seront conservées 3 ans à compter du dernier contact et sans opposition de la part du Client. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

➤ Lutte contre la fraude technologique :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : les données de déplacement.

Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est l'intérêt légitime de l'entreprise reposant sur la Délibération CNIL n° 2011-107 du 28 février 2011 – Autorisation Unique AU – 015.

Destinataires externes éventuels : organismes d'assurances du Client.

Les données collectées pour lutter contre la fraude technologique seront conservées 48 heures après la fin de validité du titre de transport. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

➤ Exercice d'un contrôle de titre de transport :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : la date, l'heure et le lieu de l'infraction, le nom et prénom du contrevenant, sa nationalité, son adresse, sa date et lieu de naissance, le type d'infraction, sa signature, une photographie. Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est l'intérêt légitime de l'entreprise reposant sur la Délibération CNIL n° 2013-273 du 26 septembre 2013 – Autorisation Unique AU – 012.

Les données collectées dans le cadre d'un contrôle de titre de transport seront conservées dans les délais nécessaires à l'exécution de la finalité et au maximum pour une durée de 5 ans à compter de la collecte. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'opposition ou de suppression des données qui le concerne qu'il peut exercer sur simple demande à l'adresse suivante :

Par mail : [dpo@sybelles.ski](mailto:dpo@sybelles.ski)

Par courrier : Immeuble Galaxie- 73300- Le Corbier.

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

Il peut également adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés, dont les coordonnées sont disponibles sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### ARTICLE 15 : DISPOSITION PARTICULIERES

##### 15.1 : RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES

L'Exploitant est susceptible de mettre en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires.

Pour cela, l'Exploitant communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

Le Client est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires, susceptibles d'évoluer selon la situation sanitaire, dès lors qu'elles sont en vigueur. A ce titre, le Client s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales, le cas échéant, qui lui sont transmises et dispensées par l'Exploitant et par son personnel, en amont comme au cours de son séjour sur le domaine skiable.

##### 15.2 : MESURES DE RESTRICTIONS ENERGETIQUES

Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter l'offre de transport par remontées mécaniques et la prestation du domaine skiable de l'Exploitant. Le cas échéant, l'Exploitant s'engage à informer le Client dans les meilleurs délais après information par les autorités ou des fournisseurs d'énergie, des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable. Dans une telle éventualité, les dispositions prévues à l'article 9 des présentes s'appliqueront.

#### ARTICLE 16 : EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

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

Le CO<sub>2</sub>e transport pour un Titre 1 jour donnant accès aux remontées mécaniques des Sybelles (domaine relié) est de 186g.

Le CO<sub>2</sub>e transport pour un Titre 6 jours donnant accès aux remontées mécaniques des Sybelles (domaine relié) est de 1 118g.

#### ARTICLE 17 : ENTREE EN VIGUEUR ET MODIFICATION

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation entrent en vigueur à compter du 8 juillet 2023.

L'Exploitant se réserve la faculté de les modifier à tout moment.

**La Direction.**