

# ALGEMENE VERKOOP- EN GEBRUIKSVOORWAARDEN

Versie gedateerd 16 januari 2023

## INFORMATIE OVER DE EXPLOITANT :

**SATVAC (Le Corbier-Saint Jean d'Arves)** : Naamloze vennootschap met een maatschappelijk kapitaal van € 1.511.280, ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Chambéry onder nummer 076 720 515, met maatschappelijke zetel te VILLAREMBERT, Frankrijk, intracommunautair BTW-nummer FR54076720515.

**SAMSO (Saint Sorlin d'Arves)** : Naamloze vennootschap met een maatschappelijk kapitaal van €2.250.000, ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Chambéry onder nr. 419 719 992, met maatschappelijke zetel te SAINT SORLIN D'ARVES, Frankrijk, intracommunautair BTW-nummer FR78419719992.

**SOREMET (La Toussuire-Les Bottières)** : Naamloze vennootschap met een kapitaal van €1.120.000, ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Chambéry onder nr. 077 220 515, met maatschappelijke zetel te FONTCOUVERTE, Frankrijk, intracommunautair BTW-nummer FR46077220515.

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

## ARTIKEL 1: ALGEMEEN

Deze algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden zijn beschikbaar in alle verkooppunten van de bedrijven SOREMET, SATVAC en SAMSO, hierna "de Exploitant" genoemd. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle skilift tickets - tickets die toegang geven tot de skigebieden van La Toussuire, Les Bottières, Le Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves, en bij uitbreiding tot het aangesloten skigebied van Les Sybelles.

De aankoop van een ticket impliceert de kennis en aanvaarding door de persoon hierna genoemd "de Klant" van al deze algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden (gepubliceerde versie van de kaart is vrij verkeer mogelijk met de skiliften waarvoor de kaart is afgegeven, hetzij binnen de grenzen van de skigebieden (La Toussuire, Les Bottières, Le Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves), hetzij in het hele skigebied van Les Sybelles, zonder enige voorrang. De geldigheidsperiode van de skipassen wordt gedefinieerd in opeenvolgende tijd (bijv. : 4h, 1d, 2d opeenvolgend, etc) tenzij uitdrukkelijk vermeld. Skipassen die worden aangeboden tegen voorkeursprijzen of voor een langere periode dan de kortst aangeboden periode zijn strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en niet overdraagbaar.

## ARTIKEL 2: DE SKIPAS

De pas bestaat uit een medium waarop het ticket wordt geregistreerd. Tijdens de geldigheidsduur van de kaart is vrij verkeer mogelijk met de skiliften waarvoor de kaart is afgegeven, hetzij binnen de grenzen van de skigebieden (La Toussuire, Les Bottières, Le Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves), hetzij in het hele skigebied van Les Sybelles, zonder enige voorrang. De geldigheidsperiode van de skipassen wordt gedefinieerd in opeenvolgende tijd (bijv. : 4h, 1d, 2d opeenvolgend, etc) tenzij uitdrukkelijk vermeld. Skipassen die worden aangeboden tegen voorkeursprijzen of voor een langere periode dan de kortst aangeboden periode zijn strikt persoonlijk, niet overdraagbaar en niet overdraagbaar.

## ARTIKEL 3: DE MEDIA

Tickets worden uitgegeven op een handsfree kaart, een hercodeerbaar medium dat opnieuw kan worden opgeladen en gebruikt. Deze kaart kan worden gebruikt om alle soorten tickets te kopen, mits betaling van een niet-terugbetaalbare toeslag van €1,50 incl. btw. De handsfree kaart kan één of meerdere keren opnieuw gebruikt worden. Alleen de handsfree kaart van het huidige jaar valt onder de garantie (met uitzondering van upgrades voor technische ondersteuning). Dit geldt alleen bij normaal gebruik van het medium en bestaat uit de levering van een nieuw medium ter vervanging van het defecte medium.

## ARTIKEL 4: VERZEKERING

De Klant kan ervoor kiezen om een optionele dagelijkse verzekering af te sluiten. Deze verzekering kan een aantal risico's dekken: onderbreking van de skiliften, ongeval, ziekte, annulering van de vakantie, enz. Deze verzekering kan worden aangeboden via de Exploitant (bijv: Carré Neige) of rechtstreeks door de Klant worden onderschreven. In alle gevallen is het de verantwoordelijkheid van de Klant om informatie in te winnen voordat hij het pakket aanschaft en om de verzekering af te sluiten die het beste bij zijn behoeften past. De Exploitant kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de keuze van de Klant voor de beste verzekering.

## ARTIKEL 5: KLANTCATEGORIEËN EN TARIEVEN

De publieke tarieven voor skipassen, vervoersbewijzen en media zijn verkrijgbaar bij alle verkooppunten en zijn geldig tijdens het lopende seizoen, d.w.z. van de eerste dag tot de laatste dag dat het skigebied open is. Deze prijzen zijn weergegeven in euro's en inclusief alle belastingen.

De klantcategorieën en bijbehorende tarieven worden gedefinieerd per type domein in de tarieflijst. Klanten moeten de korting waar ze recht op hebben aanvragen en het document overleggen dat dit prijsvoordeel rechtvaardigt bij de aankoop van hun skipas (voordat het wordt uitgegeven). Fotokopieën van bewijsstukken worden niet geaccepteerd. Er worden geen kortingen of freebies toegekend na aankoop. Houd er rekening mee dat de Klant alleen kortingen kan krijgen van het verkooppersoneel van de Exploitant.

Kinderen onder de 5 en volwassenen boven de 75 zijn gratis (exclusief verzekering en ondersteuning). De leeftijd van de Klant die in aanmerking wordt genomen voor de toepassing van gratis reizen is die van de eerste dag van de geldigheid van het vervoerbewijs (seizoenkaart: eerste dag van de officiële opening van het skigebied); het voordeel van een prijsvermindering volgens leeftijdscategorie is afhankelijk van het overleggen van een identiteitsbewijs. Er zijn geen claims of terugbetalingen mogelijk na aankoop. Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om zich te informeren over de aangeboden producten en prijzen en om de voordeligste te kiezen.

Het personeel van de Exploitant kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de keuze van de Klant. Verkoopvoorwaarden en tarieven voor professionals, verenigingen of groepen zijn op aanvraag verkrijgbaar bij [info@sybelles.ski](mailto:info@sybelles.ski).

Er wordt gespecificeerd dat de Klant niet kan profiteren van verschillende tariefvoordelen op de prijs van de skipassen. Kortom, de verschillende contracten die het bedrijf aanbiedt (touroperator, accommodaties, groepen, etc.) kunnen niet worden gecombineerd.

Groepstarieven zijn alleen gereserveerd voor rechtspersonen, d.w.z. verenigingen, clubs, middelbare scholen en scholen. De minimale groepsgrootte is 15 personen.

## ARTIKEL 6: BETALINGSWIJZEN EN BEWIJS VAN VERKOOP

Voor alle skipassen moet de bijbehorende vergoeding worden betaald. Deze betaling is gedaan :

- Of per cheque van een in Frankrijk geopende bankrekening, betaalbaar aan de Exploitant ;
- In contanten (tot een maximum van €1.000,00);
- Met een creditcard die door het bedrijf wordt geaccepteerd (Eurocard, Mastercard, Visa);
- Of met een ANCV vakantievoucher (alleen voor particulieren) ;
- Of via een systeem voor betaling op afstand - een digitaal platform dat toegankelijk is via een link, in samenwerking met Paybox, dat de vertrouwelijkheid van betalingen garandeert (alleen voor speciale contracten).

Houd er rekening mee dat verkoopautomaten alleen betaling met een bankpas accepteren (EMV-standaard).

Elke keer dat er een ticket wordt uitgegeven, wordt er een kassabon afgegeven met daarop het type ticket, de geldigheidsdatum en het unieke nummer. Dit verkoopbewijs moet zorgvuldig door de Klant worden bewaard om te worden overgelegd ter ondersteuning van een inspectie of claim. Voor elke transactie wordt systematisch een ontvangstbewijs afgegeven, dat moet worden bewaard. Een factuur kan op verzoek worden verstrekt op het verkooppunt.

## ARTIKEL 7: CONTROLE VAN SKIPASSEN

Klanten moeten hun skipas de hele weg met zich meedragen, van het vertrek naar de aankomst.

Het niet tonen van een skipas, het gebruik van een ongeldig ticket of het niet naleven van het politiereglement dat aan het begin van elke lift is opgehangen en dat door een beëdigd controleur wordt geconstateerd, zal leiden tot bestraffing van de persoon in kwestie:

- Of een forfaitaire schadevergoeding die aan de handhavingsambtenaar wordt betaald wanneer de overtreding wordt ontdekt, waardoor de openbare vervolging komt te vervallen. Deze forfaitaire schadevergoeding kan oplopen tot 5 keer de waarde van het volledige dagtarief (op basis van de 1-daagse Sybelles-pas) dat in rekening wordt gebracht door de Exploitant (art. L. 342-15, R. 342-19 en R. 342-20 van de Franse Code du Tourisme en art. 529-3 en volgende van het Franse Wetboek van Strafvordering).
- Of een forfaitaire schadevergoeding die binnen 3 (drie) maanden na ontdekking van de overtreding wordt betaald. In dit geval worden de dossierkosten, met een maximum van € 50, toegevoegd aan de verschuldigde vergoeding.
- Of juridische procedures.

Beëdigde inspecteurs en inspecteurs kunnen de pas intrekken voor de duur van de inspectie.

Beëdigde inspecteurs kunnen om elke vorm van identificatie vragen om de inspectie uit te voeren. Als de overtreder weigert zijn identiteit te bewijzen of dit niet kan, brengt de beëdigde inspecteur onmiddellijk verslag uit aan een politiefunctionaris van het nationale politiekorps of de nationale gendarmerie met territoriale bevoegdheid, die dan onmiddellijk kan bevelen dat de overtreder voor hem wordt voorgeleid. De beëdigde controleur kan de pas ook onmiddellijk intrekken om hem terug te geven aan de echte eigenaar of voor bewijsdoeleinden.

De procedures voor het verwerken van persoonsgegevens die zijn verzameld in het kader van ticketcontrole worden beschreven in artikel 14 van deze algemene voorwaarden.

Om fraude tegen te gaan, worden klanten ook geïnformeerd dat er automatisch foto's worden genomen wanneer ze door de controleterminals gaan. Deze foto's worden vervolgens vergeleken door de beëdigde inspecteurs, die zo de fraudeurs kunnen ontmaskeren.

## ARTIKEL 8: VERLIES OF DIEFSTAL VAN DE PAS

In geval van verlies of diefstal van de pas, en alleen op vertoon van een identiteitsbewijs en een bewijs van verkoop, wordt een pas uitgegeven voor de resterende tijd die niet door de Klant is gebruikt. Hiervoor moet de Klant naar een van de verkooppunten van de Exploitant gaan en de vereiste documenten overleggen. De uitgifte van een nieuw pakket houdt de betaling door de Klant in van een forfaitair bedrag als volgt :

Skipas gekocht voor het winterseizoen : € 10 (inschrijfgeld + prijs van één medium)

;

Skipas gekocht voor het zomerseizoen : € 1.50 (prijs van een medium).

De Klant zal ook worden gevraagd om het formulier "Aangifte van verlies van skipas" in te vullen, dat verkrijgbaar is bij alle verkooppunten. Het ticket dat als verloren of gestolen is opgegeven, wordt dan geblokkeerd zodat het niet meer kan worden gebruikt. Elke blokkade is onmiddellijk en definitief.

## ARTIKEL 9: ONDERBREKING VAN HET FUNCTIONEREN VAN DE SKILIFTEN

Alleen een volledige stilstand van meer dan een halve dag van 85% van de skiliften in de skigebieden La Toussuire, Les Bottières, Le Corbier, Saint Jean d'Arves, Saint Sorlin d'Arves en bij uitbreiding het daarmee verbonden skigebied Les Sybelles en de aankoop van een skipas tegen volle prijs kunnen aanleiding geven tot vergoeding van de door de Klant geleden schade.

Schadeclaims moeten rechtstreeks op de website van de Exploitant worden ingediend via de link : [www.sybelles.requet-online.com](http://www.sybelles.requet-online.com) binnen 60 dagen na de gebeurtenis.

Alleen tickets die door de houder rechtstreeks bij de Exploitant zijn gekocht en betaald, kunnen aanleiding geven tot directe compensatie door de Exploitant. Compensatie kan de volgende vormen aannemen, naar keuze van de Klant, zonder dat de Klant aanspraak kan maken op voordelen boven deze vaste compensatie:

- Of een onmiddellijke verlenging van de geldigheidsduur van hun ticket;
- Of een tegoed in uren/dagen skiën te gebruiken voor het einde van het seizoen;
- Of een terugbetaling in verhouding tot de duur van de onderbreking van de betreffende skiliften door de bereik van het door de Klant gekochte vervoerbewijs en op basis van een pro rata berekening.

In het geval van seizoens- en jaarkaarten wordt geen vergoeding betaald in geval van onderbreking van de werking van de skiliften of vroegtijdige sluiting van het skigebied.

#### ARTIKEL 10: TERUGBETALEN

Als er uitgegeven tickets niet worden gebruikt of volledig zijn benut, worden ze niet terugbetaald of omgewisseld.

Ter herinnering: dit risico kan worden gedekt door een specifieke verzekering (art. 4).

#### ARTIKEL 11: KLACHTEN

Alle vorderingen en verzoeken om schadevergoeding (art. 9) moeten binnen 60 dagen na het plaatsvinden van de gebeurtenis die aanleiding geeft tot de genoemde vordering worden gericht aan de Exploitant, onverminderd de wettelijke kanalen en termijnen voor het ondernemen van gerechtelijke stappen. Klachten moeten rechtstreeks worden ingediend op de website van de exploitant via de link : [www.sybelles.requete-online.com](http://www.sybelles.requete-online.com) met de gevraagde bewijsstukken.

Als er geen bevredigend antwoord wordt gegeven, kan de Klant de zaak voorleggen aan de Ombudsman voor Toerisme en Reizen, wiens contactgegevens en procedures kunnen worden verkregen door de website te raadplegen: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Het advies van de bemiddelaar is niet bindend voor de partijen bij het contract.

Bovendien heeft de Europese Commissie overeenkomstig artikel 14 van Verordening (EU) nr. 524/2013 een platform voor Beslechting van online geschillen opgericht om de onafhankelijke buitengerechtelijke beslechting van online geschillen tussen consumenten en beroepsbeoefenaren in de Europese Unie te vergemakkelijken. Dit platform is toegankelijk via de volgende link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

Bij gebreke van een minnelijke schikking kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbanken.

#### ARTIKEL 12: NALEVING VAN VEILIGHEIDSRREGELS

Alle Klanten moeten op straffe van sancties de veiligheidsregels voor het vervoer per skilift naleven, in het bijzonder het politiereglement dat aan het begin van elke skilift is opgehangen, de aanvullende pictogrammen en alle instructies van het personeel van de Exploitant. Hetzelfde geldt voor de naleving van gemeentelijke verordeningen over veiligheid op skipistes.

Voor de aankoop van een vervoerbewijs wordt de Klant gevraagd zich te informeren over de uitrusting die is toegestaan op de skipistes (gemeentelijke verordeningen betreffende de veiligheid op de skipistes) en naar de uitrusting die is toegestaan op elk van de skiliften (politiereglement).

In het geval dat de Klant de toegang tot de pistes of skiliften wordt geweigerd omdat hij of zij ongeschikt materiaal gebruikt dat in strijd is met de voorschriften, wordt geen vergoeding of andere compensatie toegekend.

In het geval van materiële of fysieke schade veroorzaakt door een van de installaties van de Exploitant, moet de Klant de schade onmiddellijk melden aan het personeel van de apparatuur en een ongevalsangifte invullen.

#### ARTIKEL 13: INTELLECTUEEL EIGENDOM

De handelsmerken, modellen en afbeeldingen die gebruikt worden op de verschillende titels, posters en prijslijsten zijn geregistreerd en voorbehouden aan hun eigenaars. Reproductie is ten strengste verboden.

#### ARTIKEL 14: BESCHERMING EN VERWERKING VAN PERSOONLIJKE GEGEVENS

Alle persoonsgegevens die in het kader van deze Algemene Verkoop- en Gebruiksvoorwaarden worden verzameld, worden verwerkt en opgeslagen in overeenstemming met Wet nr. 78-017 van 6 januari 1978 inzake gegevensverwerking, gegevensbestanden en individuele vrijheden, zoals gewijzigd, en Verordening 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.

Door weigering om bepaalde persoonlijke gegevens te verstrekken kan de Klant de toegang tot bepaalde diensten ontzegd worden.

De verantwoordelijke voor de gegevensverwerking is de Exploitant, vertegenwoordigd door de heer Laurent DELEGLISE, in zijn hoedanigheid van Managing Director.

Klantgegevens worden voor verschillende doeleinden verzameld, afhankelijk van het geval:

> **Beheer van klantorders :**

De gegevens die waarschijnlijk door de Exploitant worden verzameld, zijn: achternaam en voornaam van de Klant, geboortedatum, contactgegevens, eventuele kortingsbewijzen, foto (alleen seizoenskaart).

In dit geval is de wettelijke basis voor het verzamelen de uitvoering van de verkoopovereenkomst waarbij de Klant partij is.

De gegevens die worden verzameld om de bestelling te beheren, worden 10 jaar bewaard vanaf de datum van de bestelling. Aan het einde van deze perioden worden de gegevens verwijderd of anoniem gemaakt.

> **Commerciële aanbiedingen of tevredeheidsonderzoeken versturen :**

De gegevens die waarschijnlijk door de Exploitant worden verzameld, omvatten: een e-mailadres.

In dit geval is de wettelijke basis voor het verzamelen de toestemming van de Klant.

De verzamelde gegevens voor het verzenden van commerciële aanbiedingen of tevredeheidsonderzoeken worden 3 jaar bewaard vanaf het laatste contact en zonder verzet van de Klant. Aan het einde van deze perioden worden de gegevens verwijderd of anoniem gemaakt.

> **Bestrijding van technologische fraude :**

De gegevens die de Exploitant waarschijnlijk zal verzamelen, omvatten: reisgegevens. In deze context is de basis voor de rechtmatigheid van het verzamelen het legitieme belang van het bedrijf op basis van CNIL Deliberation No. 2011-107 van 28 februari 2011 - Eenmalige Machtiging AU - 015.

Mogelijke externe ontvangers: de verzekeringsmaatschappijen van de Klant.

De gegevens die worden verzameld om technologische fraude tegen te gaan, worden tot 48 uur na het einde van de geldigheid van het ticket bewaard. Aan het einde van deze perioden worden de gegevens verwijderd of anoniem gemaakt.

> **Tickets controleren :**

De gegevens die waarschijnlijk door de Exploitant worden verzameld, omvatten: de datum, tijd en plaats van het misdrijf, de volledige naam, nationaliteit, adres, geboortedatum en -plaats van de overtreder, het type misdrijf, de handtekening van de overtreder en een foto.

In deze context is de basis voor de rechtmatigheid van het verzamelen het legitieme belang van het bedrijf op basis van CNIL Deliberation No. 2013-273 van donderdag 26 september 2013 - Eenmalige Machtiging AU - 012.

Gegevens die worden verzameld als onderdeel van een ticketcontrole worden bewaard zolang als nodig is om het doel te bereiken en maximaal 5 jaar vanaf de datum van verzameling. Aan het einde van deze perioden worden de gegevens verwijderd of anoniem gemaakt.

Klanten hebben het recht op inzage, rectificatie, overdraagbaarheid, verzet of verwijdering van gegevens die op hen betrekking hebben. Zij kunnen dit recht uitoefenen door een verzoek te sturen naar het volgende adres:

Per e-mail: [dpo@sybelles.ski](mailto:dpo@sybelles.ski)

Per post: Immeuble Galaxie- 73300- Le Corbier.

Ze hebben ook de mogelijkheid om instructies op te stellen over wat er met hun persoonlijke gegevens moet gebeuren na hun overlijden.

Als u van mening bent dat uw rechten niet zijn gerespecteerd, kunt u ook een klacht indienen bij de CNIL, waarvan de contactgegevens beschikbaar zijn op [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### ARTIKEL 15: BIJZONDERE BEPALINGEN

##### 15.1 : NALEVING VAN GEZONDHEIDSMATREGELLEN EN -REGELS

De exploitant zal waarschijnlijk speciale maatregelen treffen om aan de gezondheidseisen te voldoen.

Hiertoe communiceert de Exploitant over hygiëne en sociale afstand-maatregelen die bekend staan als "barrières".

De Klant is verplicht om deze voorschriften en gezondheidsmaatregelen, die afhankelijk van de gezondheidssituatie kunnen veranderen, na te leven zodra ze van kracht zijn. In dit verband verbindt de Klant zich er met name toe om alle schriftelijke of mondelinge instructies op te volgen die hem door de Exploitant en zijn personeel worden gegeven, zowel voor als tijdens zijn verblijf in het skigebied.

##### 15.2 : ENERGIEBEPERKENDE MAATREGELLEN

In de context van de energiecrisis zullen de autoriteiten waarschijnlijk energiebeperkende maatregelen opleggen die een impact kunnen hebben op het vervoersaanbod en de dienstverlening van de exploitant voor skiliften en skigebieden.

In voorkomend geval verplicht de Exploitant zich om de Klant zo snel mogelijk, na informatie van de autoriteiten of energieleveranciers, te informeren over de verwachte gevolgen voor de skiliften en het skigebied. In dat geval zijn de bepalingen van artikel 9 van toepassing.

#### ARTIKEL 16: UITSTOOT VAN BROEIKASGASSEN

Overeenkomstig de artikelen L1431-3 en D. 1431-1 tot D. 1431-23 van de Franse Vervoerswetboek, verstrekt de Exploitant hierbij de CO<sub>2</sub> informatie met betrekking tot de vervoersdiensten van de skiliften:

De CO<sub>2</sub> uitstoot voor een 1-daagse skipas die toegang geeft tot de skiliften van Sybelles (betrokken gebied) is 186 gram.

De CO<sub>2</sub> uitstoot voor een 6-daagse pas die toegang geeft tot de skiliften van Sybelles (betrokken gebied) is 1.118 gram.

#### ARTIKEL 17: INWERKING/TREDDING EN WIJZIGING

Deze algemene verkoop- en gebruiksvoorwaarden treden in werking op 8 juli 2023.

De Exploitant behoudt zich het recht voor om deze te allen tijde te wijzigen.

De Directie.