

La Société **SOREMAC (Domaine Skiable des Carroz)**, SAEM au capital de 812 800,00 €, immatriculée au RCS d'Annecy n°331 420 406, ayant son siège social situé Mairie d'Arâches-La Frasse-Les Carroz-Flaine, 64 route de Frévuard - 74300 Arâches, N° TVA intracommunautaire : FR 75 331 420 406,

Adresse postale : 680 route de la Télécabine, 74300 LES CARROZ.

N° tel : 04 50 90 00 42,

Courriel : info@skilesarroz.com

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz - 53 rue Pertuiset – 74130 Bonneville

Exploitant le domaine skiable des Carroz,

Ci-après dénommée l'« Exploitant ».

## ARTICLE 1. GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») vendus par l'Exploitant et donnant accès (i) aux domaines skiables des Carroz, ou, (ii) à l'ensemble desdits domaines skiables ainsi qu'à ceux dénommés Flaine, Morillon, Samoëns et Sixt (exploités par la société GMDS), l'ensemble constituant alors le domaine skiable « Grand Massif ».

Les présentes conditions générales sont **applicables à compter du 07 octobre 2019** et valables exclusivement sur la saison d'hiver.

Les conditions de vente de Titres valables sur la saison d'été sont définies dans un document séparé.

Les présentes conditions générales sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation des Titres ci-jointes.

Concernant les achats en ligne (site Internet, bornes d'achat/rechargement ou tablettes), elles sont complétées par des Conditions particulières de Vente en ligne affichées sur le canal de vente correspondant.

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.

L'acquisition d'un Titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) ») de l'intégralité des présentes conditions générales, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Il appartient au Client de s'informer sur les Titres et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. En aucun cas, l'Exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

Le Titre est délivré sur un support mentionnant son numéro dit « numéro de skicard ». Le **Titre** est composé d'un **support** sur lequel est encodé un **titre de transport**, et d'un **justificatif de vente**.

La durée d'un Titre exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée.

Peuvent également être proposés à la vente :

- des « Titres à jours non consécutifs » : Leur période de validité est sur la saison d'hiver en cours. Si, à la fin de ladite saison, ce crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une saison ultérieure ni remboursé ni échangé.
- Des « Titres en heures consécutives » : Le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne d'une remontée mécanique. Si, à la fermeture des remontées mécaniques, le crédit d'heure n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une journée ultérieure ni remboursé ni échangé.

L'Exploitant, en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Skisecure » en complément de l'achat du Titre. Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans les

points de vente ou consultables et téléchargeables soit directement sur [www.skisecure-lescarroz.fr](http://www.skisecure-lescarroz.fr) soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site Internet de l'Exploitant ([www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com)).

**ATTENTION** : Chaque émission de Titre donne lieu à l'émission d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine, la catégorie (adulte, enfant, etc.), la date limite de validité, le numéro de skicard du **titre de transport**, et l'assurance éventuellement souscrite. Ce **justificatif de vente** doit impérativement être conservé par le Client, lequel doit être en mesure de le présenter à l'Exploitant en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, réclamation).

## **ARTICLE 2. LES SUPPORTS DES TITRES**

Les Titres sont exclusivement délivrés sur un support constitué d'une carte à puce rechargeable dénommée « skicard » et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Ce support est vendu au prix unitaire d'un euro et soixante centimes toutes taxes comprises (1,60 € TTC). Il est non remboursable.

Toutefois, les Titres « aller-retour piéton » sont encodés sur un support « carte à puce recyclable » gratuit.

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. Seul l'enregistrement d'une extension du domaine reste toujours possible.

Le porteur d'un support ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du titre de transport en cas de rechargement aux points de vente ou en ligne.

## **ARTICLE 3. LA PHOTOGRAPHIE DU CLIENT**

La vente de tout Titre de type « saison » est subordonnée à la remise ou à la prise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunettes de soleil ni couvre-chef du Client.

Cette photographie sera conservée par l'Exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre, sous réserve de l'accord préalable du Client (Cf. infra « Protection des données à caractère personnel »).

## **ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **4.1. TARIFS**

Les tarifs publics des titres de transport, du support « skicard » et de l'assurance « skisecure » sont affichés aux points de vente de l'Exploitant et sur le site internet accessible à l'adresse suivante : [www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com). Ces tarifs sont exprimés en euros par personne et toutes taxes comprises : ils sont établis sur la base des taxes en vigueur et sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation des taxes applicables.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur le site Internet. Ces réductions ou gratuités sont accordées sur présentation au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

NB : Les réductions pour les personnes handicapées sont accordées aux personnes dont le taux d'incapacité permanente est égal ou supérieur à quatre-vingts pour cent (80%) et ce, uniquement dans les points de vente physiques des Exploitants et sur présentation de la carte d'invalidité.

Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « tarif adulte » et sont non cumulables avec toute autre offre ou promotion en cours.

En outre, des offres ou promotions peuvent être proposées en exclusivité et réservées à certains canaux de vente (ex : site Internet).

Dans tous les cas, la détermination de l'âge du Client à prendre en compte est celui au jour de début de validité du Titre à délivrer, sauf en ce qui concerne le Titre « Saison » pour lequel l'année de naissance du Client sert de référence.

### **4.2. MODALITES DE PAIEMENT**

Toute délivrance d'un Titre donne lieu à paiement du tarif correspondant.

Ces règlements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de l'Exploitant, soit en espèces dans la limite des plafonds réglementaires (cf. articles L112-6 et D112-3 du Code monétaire et financier), soit par carte bancaire (CB, visa, Eurocard Master Card ou American Express), soit par chèques-vacances ANCV.

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité au nom du titulaire du chéquier est exigée.

## ARTICLE 5. MODALITE D'UTILISATION DES AUTOMATES

Des automates permettent l'achat et/ou le rechargement des Titres mentionnés sur ces derniers et sont mis à la disposition des Clients dans certains points de vente. Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique. Seuls certains Titres sans photographie et au tarif public peuvent être délivrés par ces automates.

## ARTICLE 6. INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES

### 6.1. POUR LES TITRES « 4 HEURES » ET « 1 JOUR »

L'Exploitant propose des tarifs remisés sur les Titres «4 heures» ou « 1 jour », en cas de conditions météorologiques et nivologiques défavorables ayant un impact significatif sur les conditions d'ouverture des remontées mécaniques. (cf. conditions en caisse).

### 6.2. POUR LES TITRES « SEJOUR » (= de 2 à 20 jours consécutifs, hors Titres « saison »)

Liste des remontées mécaniques de liaison:

1. Télésiège Tête des Saix et Télésiège des Molliets concomitamment
2. Télésiège Vernant
3. Télésiège Grands Vans

Seule une **interruption d'au moins cinq (5) heures consécutives ET d'au moins un des 3 cas cités ci-dessus** auxquels le Titre donne accès, et hors cas de force majeure, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « Séjour ».

Dans ce cas, la demande de dédommagement ne pourra être traitée que dans le cadre d'un formulaire en ligne dûment complété sur le site [www.grandmassif.com](http://www.grandmassif.com) (notamment du numéro de skicard et du mode de dédommagement désiré). Si toutefois le Client ne dispose pas d'un accès à Internet, il peut se rendre dans un point de vente de l'Exploitant afin qu'une hôtesse de vente effectue, pour le compte du Client, cette saisie en ligne.

La demande de dédommagement devra être déposée sur le site Internet susvisé, selon les modalités définies à l'article 8 ci-après.

Une fois les seuils de déclenchement prévus au 1<sup>e</sup> § atteints, le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de jours au cours desquels le Client n'a pu utiliser son Titre, du fait de l'interruption de service : le dernier jour pris en considération étant, en tout état de cause le jour d'expiration de la validité du Titre concerné.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client (ce choix est irrévocable et ne pourra être remis en cause pour quelque raison que ce soit) :

**Formule 1-** L'obtention d'un **avoir** à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1). Cet avoir est d'un montant correspondant au calcul détaillé ci-après.

**Formule 2 – Le remboursement**

Modalité de calcul du dédommagement :

Si le Titre acheté n'est pas disponible selon les conditions précédemment évoquées (interruption d'au moins 5h consécutives d'un des 3 cas cités ci-dessus), **la différence entre le Titre acheté et le Titre alors consommable ramenée à la journée constitue le montant du dédommagement.**

A titre d'exemple : la fermeture du télésiège de Vernant pendant 5h consécutives amène au remboursement d'un Titre Grand Massif sur la base du prorata journée d'un Titre Villages ou Flaine selon le lieu d'achat.

Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du Titre concerné.

Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le montant du dédommagement.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de la demande de dédommagement complète.

**NB : Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à dédommagement.** A défaut, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre.

## **ARTICLE 7. REMBOURSEMENT**

Dans les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés, sauf cas prévu à l'article 6 ci-avant.

Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques, couvrant également les frais de secours en cas d'accident sur les pistes de ski ou remontées mécaniques. Tous renseignements à cet effet sont à demander auprès des points de vente.

## **ARTICLE 8. RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être adressée à l'Exploitant dans un délai de deux (2) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour recourir à la médiation ou intenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 11.

Le client est invité à effectuer en priorité sa réclamation en ligne sur [www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com) ou par courriel à l'adresse [gmd.service-clients@compagniedesalpes.fr](mailto:gmd.service-clients@compagniedesalpes.fr)

## **ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droits d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de l'Exploitant.

## **ARTICLE 10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données personnelles collectées à l'occasion de la vente des Titres font l'objet de traitements visant à :

- Traiter la commande. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de vente que le Client conclut avec l'Exploitant ;
- Envoyer au Client des offres promotionnelles, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours et des enquêtes de satisfaction. Ce traitement est fondé, s'agissant des messages envoyés par l'Exploitant, sur l'intérêt légitime de ce dernier à développer ses activités, et s'agissant des messages envoyés par Grand Massif Destination, les partenaires commerciaux de l'Exploitant, sur le consentement du Client.
- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que le Client envoie. Ce traitement est fondé sur le consentement du Client.

L'ensemble des informations qui sont demandées par l'Exploitant à l'occasion de la vente des Titres est obligatoire. Le renseignement des autres informations est facultatif.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de l'Exploitant, représenté par M. Adrien Dauvé, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées en en-tête des présentes CGV.

Les données collectées sont destinées :

- A l'Exploitant ;
- A tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus ;
- A Grand Massif Destination et aux partenaires commerciaux de l'Exploitant si le Client y a consenti.

Ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non membre de l'Union Européenne. Le Client peut obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès de l'Exploitant.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter les commandes de produits et services : pendant cinq ans à compter de leur collecte si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande conclue par voie électronique est égal ou supérieur à 120 €. Par exception, le numéro et la date d'expiration de votre carte bancaire sont conservés en tout état de cause pendant 15 mois après la dernière date de débit à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction réalisée à distance. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction.
- Photographies recueillies dans le cadre de l'achat d'un Titre avec photographie : pendant trois ans à compter de leur collecte, afin de faciliter la réédition du Titre d'une saison à l'autre, sous réserve que le Client y ait préalablement consenti ;

- Données collectées pour envoyer au Client des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles : pendant trois ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer de recevoir des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles de la part de l'Exploitant ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que le Client envoie : pendant la durée nécessaire au traitement de ces demandes, commentaires et réclamations.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et notamment de les protéger contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé, l'Exploitant prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables. A cette fin, celui-ci a mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant/de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

Le Client dispose du droit d'accéder aux données le concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement. L'Exploitant se conformera à cette demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

Le Client dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données le concernant. Le retrait de son consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Le Client peut mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : Soremac – Service Protection des données personnelles, 680 route de la Télécabine 74300 LES CARROZ, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@skilesarroz.com](mailto:info@skilesarroz.com)

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, l'Exploitant doit être en mesure de vérifier l'identité du Client afin de répondre à sa demande. Pour cela, le Client doit joindre, à l'appui de toute demande d'exercice des droits mentionnés ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », de l'article 92 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de cette loi, et du règlement européen 2016/679 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.

Enfin, le Client dispose du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France – Tél. : +33 (0)1 53 73 22 22 – Fax : +33 (0)1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

En application de l'article 90 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, le Client peut recevoir les informations présentées ci-dessus sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

Enfin, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation. (<http://www.bloctel.gouv.fr>).

## **ARTICLE 11. TRADUCTION - LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions générales de vente sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du **Médiateur du Tourisme et du Voyage** (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la

réclamation écrite formulée auprès de l'Exploitant. Il peut également recourir à la plateforme européenne de règlement des litiges, accessible sur internet à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).