

CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES ET ACTIVITE(S)

Société GRAND MASSIF DOMAINES SKIABLES (GMDS), Société Anonyme au capital de 6 697 620,00 €, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 602 056 012, ayant son siège social situé Téléphérique de Flaine, Les Grandes Platières - 74300 Flaine, N° TVA intracommunautaire : FR 15 602 056 012,

Adresse postale : 8 rue du Château 74340 SAMOËNS.

N° tel : 04 50 90 40 00

Courriel : contact@grand-massif.com

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex,

« N° immatriculation ORIAS : 10058127

Exploitant le domaine skiable de Flaine, Morillon, Samoëns et Sixt,

Ci-après dénommée le Vendeur.

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

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 GMDS donnant accès (i) aux domaines skiabiles de Flaine, Morillon, Samoëns ou Sixt, ou, (ii) à l'ensemble desdits domaines skiabiles ainsi qu'à celui dénommé Les Carroz (exploité par la société SOREMAC), l'ensemble constituant alors le domaine skiable « Grand Massif » et à l'ensemble des activités ludiques et sportives commercialisées par le Vendeur, autres que la vente de Titres (ci-après les « Activités »).

Les présentes conditions générales sont **applicables à compter du 20/10/2020 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 et/ou l'achat d'une Activité 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 le cas échéant sur le(s) Activité(s) et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté.

En aucun cas, le Vendeur ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

Rappel : Ces conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

ARTICLE 2. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE TITRES

Article 2.1. Descriptif des Titres

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de Titres vendus par GMDS :

- Dans les points de vente du domaine skiable « Grand Massif » visé à l'article 1 des présentes ;
- Sur le www.skipass-grand-massif.com/fr (ci-après le « Site Internet »),
- Sur les tablettes tactiles mises à disposition dans certains points de vente,

- Sur les bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans certains points de vente.

Sont proposés à la vente et conformément aux guides tarifaires visés à l'article 2.4.1 :

- Des « Titres à jours consécutifs » sur une période datée ;
- Des Titres saison (ci-après les « Abonnements Saison ») : Leur période de validité est au choix du Client, sur la saison d'hiver ou sur la saison d'hiver + été.
- 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.
- Des « Titres non datés », conformément aux guides tarifaires visés à l'article 2.4.1 : Leur période de validité est sur la saison d'hiver en cours.

Le Vendeur, en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Mon assurance ski » 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 le site <https://qmds.monassuranceski.com/> soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site Internet.

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 au Vendeur en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, réclamation).

Article 2.2. Les supports des Titres

Le Titre est délivré sur un support (ci-après « 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**.

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 de deux euros toutes taxes comprises (2,00€ 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 2.3. La photographie du client

La vente de tout Titre de Abonnement 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 le Vendeur dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre, sous réserve du consentement du Client (Cf. infra « Protection des données à caractère personnel »).

Article 2.4. Tarifs et modalités de paiement

2.4.1. Tarifs

Les tarifs publics des titres de transport, du Support « skicard » et de l'assurance « Mon assurance ski » sont affichés dans les points de vente du Vendeur et sur le Site Internet (www.grand-massif.com). Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente. 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 du Vendeur 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.

2.4.2. Modalités 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 et émis à l'ordre du Vendeur, 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 achat sur le Site Internet, sont acceptés les paiements par carte bancaire et par chèques-vacances Connect exclusivement.

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

Article 2.5. Modalités 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 2.6. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques

En cas d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pour cause de force majeure, les modalités sont définies à l'article 4.2. ci-après.

2.6.1. Pour les Titres « 4 heures » et « 1 jour »

Le Vendeur 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 point de vente).

En cas d'achat anticipé au tarif public, le Client pourra faire une demande de dédommagement, selon les modalités définies à l'article 2.6.2 ci-après.

2.6.2. Pour les titres « Séjour » (= de 2 à 20 jours consécutifs, hors Abonnement Saison et Titres à jours non consécutifs)

✓ Seuils de déclenchement

Seule une **interruption d'au moins une journée ET d'au moins 75% des remontées mécaniques** auxquels le Titre donne accès, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « Séjour ».

✓ Modalités de dédommagement

Une fois les seuils de déclenchement 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 est, 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) :

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 incessible. Son montant correspond au calcul détaillé au point 2 ci-après.

2 – **Le remboursement**, calculé au prorata du nombre de jours d'interruption des remontées mécaniques.

A titre d'exemple : pour un arrêt d'au moins soixante-quinze pour cent (75%) des remontées mécaniques telles que définies ci-dessus pendant trois (3) jours, un Client titulaire d'un Titre six (6) jours sera remboursé 3/6^{ème} du prix d'achat de son Titre.

✓ **Procédure de dédommagement**

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.

La demande de dédommagement ne pourra être traitée que dans le cadre d'un formulaire en ligne dûment complété sur le Site Internet www.grand-massif.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 du Vendeur 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 4.1 ci-après.

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 du Vendeur 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 2.7. 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 prévus aux articles 2.6 (« interruption des remontées mécaniques ») et 4.2 (« force majeure »).

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.

NB : Le cas des Abonnements Saison est spécifiquement traité à l'article 8 des CPVEL.

ARTICLE 3. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ACTIVITES

Article 3.1. Activité(s) du Vendeur

Les présentes conditions générales s'appliquent, spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de l'Activité de luge (« Luge Marvel ») vendue par GMDS, aux Clients. Cette Activité est vendue en ligne, sur le Site Internet, exclusivement.

L'Activité est datée et le calendrier est disponible sur le Site Internet.

Chaque achat de l'Activité par le Client donne lieu à confirmation de commande (justificatif de vente).

Les caractéristiques principales de cette Activité sont présentées sur le Site Internet.

Il en est de même des arrêtés municipaux affichés en mairie et au niveau de l'Activité concernée.

Article 3.2. Tarifs et modalités de paiement

3.2.1. Tarifs

L'Activité proposée par le Vendeur est fournie aux tarifs en vigueur sur le Site Internet du Vendeur. Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises (TTC).

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

3.2.2. Modalités de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la commande.

Ces règlements sont effectués en devises euros par carte bancaire acceptée par le Vendeur uniquement.

Article 3.3. Remboursement

L'Activité, qui est datée, ne pourra donner lieu à dédommagement qu'en cas d'annulation de l'Activité par le Vendeur.

Dans ce cas, le Vendeur informera les Clients par e-mail de l'annulation, et de leur possibilité d'en obtenir le report ou le remboursement. Pour ce faire, le Client devra adresser sa demande de report/remboursement en suivant la procédure définie à l'article 4.1 ci-après.

Il est précisé qu'aucun dédommagement ne sera possible pour le Client de l'Activité qui ne se présenterait pas à la date indiquée sur sa confirmation de commande.

ARTICLE 4. DISPOSITIONS COMMUNES

Article 4.1. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au Vendeur dans un délai de quinze (15) jours 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 tenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 4.5.

Le Client est invité à effectuer sa réclamation en ligne sur le site www.grand-massif.com.

Article 4.2. Force majeure

Tout événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil donnera lieu à la suspension ou à la résolution du contrat dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Article 4.3. Propriété 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 du Vendeur.

Article 4.4. Protection des données à caractère 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 le Vendeur ;
- 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 le Vendeur, sur l'intérêt légitime de ce dernier à développer ses activités, et s'agissant des messages envoyés par Grand Massif Destination, les partenaires commerciaux du Vendeur et les sociétés qui lui sont affiliées (Groupe Compagnie des Alpes), 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.

La fourniture de l'ensemble des informations qui sont demandées par le Vendeur à l'occasion de la vente des Titres est obligatoire. Le renseignement des autres informations est facultatif.

Les traitements sont effectués sous la responsabilité du Vendeur, représenté par M. Frédéric MARION, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées en en-tête des présentes CGV.

Les données collectées sont destinées :

- Au Vendeur ;
- A tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus ;
- A Grand Massif Destination, aux partenaires commerciaux du Vendeur et aux sociétés qui lui sont affiliées (Groupe Compagnie des Alpes) 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 du Vendeur.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter les commandes de produits et services : si la commande est effectuée en caisse, pendant cinq ans à compter de la collecte données ; si la commande est effectuée par voie électronique, pendant cinq ans à compter de la collecte des données si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande 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.
Par exception également, les photographies recueillies dans le cadre de l'achat d'un Titre avec photographie sont conservées 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 du Vendeur ;
- 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, le Vendeur 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. Le Vendeur 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 en contactant le délégué à la protection des données désigné par le Vendeur :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : GRAND MASSIF DOMAINES SKIABLES, Service Protection des données personnelles, 8 rue du Château 74340 SAMOËNS, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : gmds.privacy@compagniedesalpes.fr

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, le Vendeur se réserve la faculté de demander au Client un justificatif d'identité avant de répondre à sa demande. Il pourra ainsi lui être demandé de produire la copie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature.

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 4.5. Traduction - loi applicable - règlement 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.

Toute réclamation doit être adressée dans les conditions définies à l'article 4.1 des présentes.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), 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/.

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 au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

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).