

CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES DE VENTE ET D'UTILISATION TELECABINE – TRAIN ETE 2016

Version 3 – 19/04/2016

Domaine géré par ALTISERVICE
SA au capital de 8 538 128 €
RCS n° 381 373 480 – Toulouse
TVA intracommunautaire : FR36 380 373 480
Siège social : 18 rue des Cosmonautes, Immeuble Périssud
31400 TOULOUSE

ALTISERVICE ARTOUSTE
FABREGES – 64440 LARUNS
05 59 05 36 99
artouste@altiservice.com
Ci-après dénommé « l'exploitant »

ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport donnant accès au train et télécabine gérés par l'exploitant et mentionnés ci-dessus.

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.

Le client reconnaît avoir pris connaissance lors de l'acquisition d'un titre de transport auprès de l'exploitant, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation et déclare expressément les accepter sans réserve et sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés (affichés aux points de vente de l'exploitant) et de sélectionner les plus avantageux pour lui. **Le personnel ne pourra être tenu pour responsable du choix du client.**

Les titres proposés sont des billets strictement personnels, déterminés par une date, un horaire, une catégorie de personne et de produits et ne sont utilisables que sur le train pour lequel ils ont été émis.

Ces titres de transport sont incessibles et intransmissibles. L'utilisateur doit être porteur de son billet durant tout le trajet effectué sur le trajet télécabine/train, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée ainsi que lors de ses déplacements sur l'ensemble du trajet.

Tous les tarifs publics de vente de forfaits sont affichés aux points de vente et également consultables sur le site : www.altiservice.com.

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, tenant compte du taux de TVA en France de 10% en vigueur actuellement.

ALTISERVICE se réserve le droit de modifier ses tarifs en cas de modification du taux de TVA applicable aux titres de transport télécabine/train.

ARTICLE 2 : TITRES – SUPPORTS, BILLETS OU E-TICKET

Tout achat en ligne ne sera validé qu'après acceptation du paiement par la banque auprès de laquelle l'opération du client a été effectuée.

Pour la sécurisation des paiements concernant la vente en ligne, un procédé de brouillage et de cryptage avec la finalité de protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement.

En application de l'article L121-21-8 du Code de la consommation, la vente des billets en ligne n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-21

et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Un forfait acheté via le site : www.altiservice.com, ne peut donc être remboursé ou annulé dès lors que l'achat a été réalisé.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EMISSION, VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT

Tout titre donne droit, durant sa période de validité, à l'accès train et télécabine sous réserve des conditions météorologiques conjoncturelles.

Dans le cadre des Packs familles, la famille ne peut être composée de plus de 2 adultes âgés de plus de 18 ans.

Des réductions ou des gratuits sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation d'un justificatif au moment de l'achat et potentiellement lors d'éventuels contrôles.

Aucune réclamation ni aucun remboursement ne sera possible après l'achat.

3.1 Modalités de vente à distance : téléphone ou internet

L'enregistrement de la vente est fortement recommandé et doit être effectué au minimum la veille de la date de prestation choisie durant les heures d'ouverture du service.

Seule la réception du paiement validera définitivement la vente.

Des frais de réservation sont appliqués en supplément pour toute vente à distance (téléphone-internet) et facturés au prix de 1 € par achat.

3.2 Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en Euros :

EN CAISSE DIRECTE :

- Soit par chèque tiré sur un compte bancaire français,
- Soit en espèces (jusqu'à 1000€),
- Soit par carte bancaire : Visa, Eurocard Master Card, American Express,
- Soit par chèques vacances en cours de validité (pas de rendu monnaie)

VENTE A DISTANCE : TELEPHONE OU INTERNET

Par carte bancaire : Visa, Eurocard, Master Card, American Express.

3.3 Justificatifs de vente

Il sera délivré, quel que soit le support utilisé, un ticket de caisse sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, la date d'achat, le prix total hors taxe de la transaction, le montant total de la TVA ainsi que les frais éventuels de service.

Chaque vente donne lieu à la remise d'un titre de transport sur lequel figure la nature du titre d'accès, sa date et heure de validité.

Ces justificatifs doivent être conservés pour toute réclamation.

ARTICLE 4 : CLAUSES SPECIFIQUES DE TRANSPORT

4.1 Fraude – absence de forfait ou forfait non-valide

Tout usager est susceptible d'être contrôlé au départ ou à l'arrivée du télécabine ou du train. Il doit être porteur d'un titre de transport en cours de validité (dates et heures, catégorie d'âge conforme...).

Toute personne utilisant la télécabine ou train sans titre de transport ou munie d'un billet dont l'usage serait détourné (forfait enfant utilisé par un adulte par exemple) sera passible des poursuites et/ou indemnités définies ci-après :

4.1.1-Versement de la somme due au titre du transport, pour tout contrevenant.

4.1.2-Versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique, égale à **CINQ fois la valeur du billet (plein tarif)**, dans la limite de 180€, en cas d'absence de titre conforme. (Articles L342-15, R 342-19 et R342-20 du Code du Tourisme).

4.1.3-Paiement d'une indemnité forfaitaire augmentée des frais de constitution du dossier d'un montant de **Trente Huit Euros** si le paiement n'est pas immédiat.

4.1.4-Outre l'indemnité forfaitaire ou poursuites, les agents assermentés de l'opérateur procéderont au retrait immédiat de tout forfait personnalisé (nom, photographie, réduction tarifaire spécifique, etc.) ne correspondant pas à son titulaire en vue de le remettre à ce dernier et/ou de constituer un dossier d'infraction. La restitution du titre à son titulaire s'effectuera après paiement de l'indemnité forfaitaire majorée.

4.1.5-Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu à un dépôt de plainte à la gendarmerie pour fraude et des poursuites pénales pourront être entamées.

4.2 Perte – destruction - vol

En cas de perte, destruction ou vol et sur **présentation du justificatif de vente** il sera procédé à la remise d'un duplicata, après vérification du fait que le billet n'ait pas été utilisé.

Tout billet ayant fait l'objet d'une déclaration de perte ou de vol auprès de l'exploitant sera désactivé immédiatement et ne donnera plus accès à la prestation, sous réserve de la non-utilisation du billet original.

4.3. Forfaits non utilisés

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ceux-ci ne seront **ni remboursés ni échangés**.

4.3 bis Maladies ou accidents

Il ne sera procédé à aucun remboursement des forfaits pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du billet.

4.4 Arrêt télécabine – train / aléas météorologiques

L'exploitant se réserve le droit de modifier ses programmes, voire de les annuler pour des raisons techniques ou en cas d'événements extérieurs indépendants de sa volonté rendant la prestation impossible à réaliser dans son intégralité.

L'évolution défavorable des conditions météorologiques ne permet en aucun cas d'obtenir un remboursement des titres de transport sauf circonstances exceptionnelles.

Dans le cas où des intempéries perturberaient le fonctionnement des installations de la station, seules les interruptions totales supérieures à une demi-journée du service seront prises en compte. Les titulaires d'un billet pourront alors bénéficier d'un dédommagement du préjudice subi sur justificatifs :

1) soit en bénéficiant d'une prolongation immédiate

2) Soit en bénéficiant d'un avoir utilisable **uniquement** sur la saison en cours

3) Soit dans le cas où les deux premières solutions ne seraient pas applicables, le client pourra bénéficier d'un remboursement différé, sur présentation de pièces justificatives produites dans un délai d'un mois. Le remboursement devant intervenir dans les deux mois suivant la réception des pièces.

L'usager ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant la valeur faciale du billet.

Toute demande devra être adressée en lettre recommandée avec accusé réception sous 7 jours à :

ALTISERVICE ARTOUSTE - Service Clientèle
Village de Fabrèges – 64440 LARUNS

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre.

Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité par tous les moyens mis à sa disposition.

4.5 Bagages et bien personnels

Altiservice n'est en aucun cas responsable de la perte, vol ou détérioration des biens personnels (les sacs à dos, les appareils photos,...) au cours de l'excursion et sur le parking de la station.

4.6 Préjudice matériel ou physique sur télécabine-train

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par l'utilisation de la télécabine et/ou train, vous devez faire constater sans délai le préjudice au personnel et remplir une déclaration d'incident.

4.7 Réclamations

Si malgré nos efforts, un service n'a pas donné satisfaction, le client peut à tout moment nous contacter.

1^{er} NIVEAU : En s'adressant au Centre de relation client de la station

Les demandes écrites et motivées doivent être adressées par email ou par courrier à l'adresse suivante :

ALTISERVICE ARTOUSTE - Service Clientèle
Village de Fabrèges – 64440 LARUNS ou
artouste@altiservice.com

Le délai de traitement des demandes est de 30 jours à compter de leur date de réception.

Le client mentionnera ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale et numéro de téléphone).

2^{ème} NIVEAU : En s'adressant au Service commercial de la station

En cas d'insatisfaction ou d'absence de retour, le client peut contacter le service commercial. En adressant un courrier postal ou un email, à l'adresse suivante :

ALTISERVICE ARTOUSTE - Service Commercial
Village de Fabrèges – 64440 LARUNS ou
commercialartouste@altiservice.com

Le Service Commercial procédera à une nouvelle analyse de la demande et répondra sous un délai de 30 jours.

Le client mentionnera ses coordonnées (nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone ainsi que l'historique de ses échanges avec le Service Clientèle).

3^{ème} NIVEAU : En s'adressant au Médiateur du Groupe ENGIE

Si la réponse ne correspond pas aux attentes du client, il peut déposer un recours auprès du Médiateur du Groupe ENGIE. Pour contacter le Médiateur, il faut au préalable avoir eu

recours aux deux premiers niveaux décrits ci-dessus (Service Clientèle puis Service Commercial) et ne pas être satisfait par la solution proposée.

L'accès au Médiateur est gratuit. Il intervient dans une totale indépendance et impartialité et a été inscrit le 25 février 2016 par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la consommation, sur la liste des médiateurs de la consommation, et à ce titre, a été notifié auprès de la Commission européenne.

Il doit être saisi par écrit :

Via internet : <http://www.mediateur-engie.com/contact>

Par lettre simple :

ENGIE
COURRIER DU MEDIATEUR
TSA 27601
59973 TOURCOING CEDEX

ARTICLE 5 : RESPECTS DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un titre de transport (télécabine/train) est tenu de respecter les règles de sécurité relatives à leur utilisation, notamment les règlements de police du petit train et remontées mécaniques et arrêtés municipaux affichés en billetterie, aux points de départ du télécabine, en gare de Sagette et en gare du Lac, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'exploitant, sous peine de sanction.

Tout comportement jugé inapproprié peut donner lieu à un refus d'embarquement ou à un débarquement.

Il est strictement interdit de fumer dans les télécabines – train et gares. Dans les gares ainsi que durant le trajet il est strictement interdit de circuler sur les voies. Tout voyageur doit se conformer expressément aux consignes de sécurité des agents de la Société. Tout contrevenant s'expose après avertissement à l'expulsion de nos prestations sans indemnité.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU CLIENT

Toute prestation interrompue ou abrégée du fait du client et toute non présentation aux jours, heures et lieux ne donnera lieu à aucun remboursement.

Par mesure de précaution, la présence au départ de la télécabine de Sagette est fortement recommandée 45 minutes avant l'horaire de départ du train choisi lors de l'achat.

ARTICLE 7 : RESPONSABILITE CIVILE

Notre société est assurée Responsabilité Civile auprès de la Compagnie AXA France IARD, n° du contrat d'assurance 52 77 11 36 04.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des salissures occasionnées par les fumées ou les rejets des locomotives ainsi que de la dégradation ou le vol d'effets personnels dans les trains et les emprises des gares

ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'ensemble des informations qui sont demandées par l'exploitant ALTISERVICE pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires venaient à faire défaut, l'émission du forfait ne pourrait avoir lieu.

Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des titres de transport et statistiques.

Concernant les titres personnalisés, les données relatives aux déplacements de leur titulaire sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès à la télécabine – train et de contrôle des titres de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société ALTISERVICE. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 n°78-17, modifiée par la loi du 17 mars 2014 n°2014-344, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en écrivant à l'adresse suivante :

**Altiservice
18 rue des Cosmonautes
Immeuble Pérusud
31400 TOULOUSE**

Responsable du traitement : Altiservice
Finalités des traitements : Billetterie, contrôle d'accès, gestion des fichiers de clients et de prospects.

ARTICLE 9 : LITIGE

Conformément aux dispositions de l'article L133-4 du Code de la Consommation, par les présentes, le consommateur est informé de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends (cf article 4.7).

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

J'accepte et reconnais avoir lu les conditions générales de vente ci-dessus et m'engage par la présente signature à en respecter les termes :

Pour :

Nom :

Fonctions :

Signature et Tampon