

S.A.R.L. SERM Société d'Exploitation
des Remontées Mécaniques
1 Place Ginesy 06470 Valberg
Tél : 04.93.02.55.68
serm-accueil@serm-valberg.com

SIRET : 964 800 213 002 APE : 4939 C TVA
Intracom : FR 94 964 800 213 000 24

CONDITIONS GENERALES
DE VENTE ET D'UTILISATION
DES FORFAITS REMONTEES MECANIQUES
POUR LA SAISON D'HIVER

01 /10/2020

Condition Générales de vente

Conditions Générales d'utilisation

GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport de remontées mécaniques (TRM), titres donnant accès au domaine skiable de Valberg-Beuil.

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.

L'achat et l'utilisation d'un titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne ci-après dénommée le titulaire, de l'intégralité des présentes conditions de **vente** et d'**utilisation**, sans préjudice des habituelles voies de recours.

La station de Valberg ne pouvant définir une date d'ouverture et de fermeture par anticipation, l'utilisation des forfaits est garantie sur un domaine de neige de production pour une durée moyenne de 12 semaines.

LE FORFAIT et LES SUPPORTS

Le forfait est composé d'un support (carte mains libres) sur lequel est enregistré un titre de transport. Il donne accès pendant la durée de validité du titre et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service et correspondant à la catégorie du titre.

Le forfait est strictement personnel : il est incessible et intransmissible, sauf dans sa durée la plus courte.

Les supports sont réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de trois ans. La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support. (pas de torsion, pas de chauffage, etc). Elle consiste dans la délivrance gracieuse d'un nouveau support en échange du support défectueux.

Outre leur rechargement aux caisses, les supports permettent d'acquérir les titres commercialisés par la SERM par les autres moyens suivants

- ✓ Vente internet : www.valberg.com
- ✓ Distributeurs automatiques présents dans les différents points de vente de la station

LA PHOTOGRAPHIE

La vente des forfaits d'une durée supérieure à 3 jours est subordonnée à la numérisation d'une photographie récente du titulaire, (de face, sans lunettes de soleil ni couvre- chef), prise soit en direct via la webcam des caisses, soit remise par le titulaire lui-même.

Cette photographie sera conservée par la SERM, via son système informatique de billetterie, uniquement pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du titre, sauf opposition de la part du client.

(Protection des données à caractère personnel, loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 20 juin 2018)

LES TARIFS

Tous les tarifs publics de vente des forfaits et des supports sont affichés aux points de vente de la SERM. Ceux-ci figurent également dans la brochure de la station et sur le site internet www.valberg.com.

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises

La délivrance d'un titre de transport, outre le prix du forfait de remontées mécaniques choisi par le titulaire, est soumise au versement d'une caution de 3.00 € pour le support. A la fin de validité du titre de transport, le titulaire choisit de garder son support pour des rechargements futurs, ou se voit restituer sa caution lors du retour du support à la SERM.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes, selon les modalités (-5ans, +70ans, sénior ou étudiant, famille nombreuse, etc...)et sont disponibles aux points de vente de la station, sur présentation, au moment de l'achat, de pièces justificatives de la réduction (CNI, livret de famille, etc).

Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée, aucune réduction, gratuité ou remboursement ne seront accordés après l'achat.

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer.

MODALITES DE PAIEMENT

Les règlements sont effectués en devises euros :

- ✓ En espèces jusqu'à 1000.00 €
- ✓ Par carte bancaire (Visa, Mastercard, pas d'Amex)
- ✓ Par chèque bancaire tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de la SERM
- ✓ En chèques vacances émis par l'ANCV (pas de rendu monnaie)

Chaque émission de forfait donne lieu à un justificatif de vente mentionnant la date, la caisse émettrice, la somme réglée et son mode de règlement, le n° de forfait et le nom du titulaire pour les forfaits nominatifs.

Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande ou réclamation.

REMBOURSEMENT

Tout titre qui n'aurait pas été utilisé, ou partiellement utilisé, ne sera ni échangé, ni remboursé, qu'elle qu'en soit la cause -maladie, accident ou toute autre cause personnelle-au titulaire, et ce quelle que soit la durée du titre.

Des assurances prenant en charge les accidents sur les pistes et le remboursement du forfait sont en vente aux caisses.

Les forfaits à journées non consécutives, les forfaits non datés, les forfaits en dépôt devront être épuisés durant la saison en cours. Au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ou à un report de leur validité.

Seule la caution de 3.00 e pourra être restituée au titulaire en retour de son support.

CONTROLE DES FORFAITS

L'utilisateur doit être porteur de son titre durant tout le trajet, de l'aire de départ de la remontée mécanique jusqu'à l'aire d'arrivée, et ce tant qu'il est présent sur le domaine skiable.

Le titre doit être présenté à chaque demande des agents de contrôle de la station. L'absence de titre, l'usage d'un titre de transport non valable feront l'objet :

- ✓ Soit de poursuites judiciaires
- ✓ Soit d'un versement d'une indemnité forfaitaire validant l'abandon des poursuites et égale à CINQ FOIS la valeur d'un titre journée au tarif public

Le contrôleur pourra demander toute pièce justificative de l'avantage tarifaire accordé au titulaire d'un titre de transport à tarif réduit ou gratuit.

Tout titulaire d'un titre de transport est également tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des dites remontées, ainsi que toutes les consignes données par le personnel de l'exploitant.

Il en est de même du respect pour les panneaux et les arrêtés municipaux relatifs à la sécurité sur les pistes.

Dans tous les cas précités, les forfaits pourront être retirés à des fins de preuve et /ou de restitution à son propriétaire éventuel.

PERTE OU VOL DU FORFAIT

En cas de perte, destruction ou vol d'un forfait nominatif (supérieur à 3 jours), il sera procédé à la remise d'un duplicata dudit forfait pour la durée restant à couvrir.

En cas de forfait non nominatif, le titulaire pourra prétendre à l'émission d'un duplicata sous condition qu'il fournisse les éléments nécessaires à l'identification du titre de transport et à sa neutralisation aux bornes de passage (reçu d'achat et/ou communication du n° de ce titre, et seulement après les vérifications d'usage).

L'émission d'un duplicata sera soumise au versement d'une caution de 3.00€ pour le titre perdu et remplacé.

INTERRUPTION DES REMONTEES MECANIQUES

La SERM ne garantit ni le fonctionnement de toutes les remontées, ni la possibilité de skier sur toutes les pistes du domaine skiable.

Les interruptions de service partielles pour cause de tempête, maintenance ou panne EDF ne donnent droit à aucune compensation.

Seule une interruption du service, supérieure à 4 heures, de 80% des remontées mécaniques du domaine skiable pourra donner lieu à un dédommagement du préjudice subit par le Client, sur présentation de son forfait et de la fiche d'expression client disponible aux points de vente.

Ce dédommagement pourra prendre les formes suivantes :

- ✓ Prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport
- ✓ Un avoir en journées de ski à utiliser avant la fin de saison en cours
- ✓ Un remboursement différé calculé de la manière suivante :
 - 1- Pour un forfait journée acheté avant 11h, un dédommagement d'une ½ journée
 - 2- Pour un forfait séjour, le remboursement sera égal à la différence entre le prix dégressif initialement payé par le client et le nombre de journées utilisées par le titulaire multiplié par le tarif public de la journée

EX : pour une fermeture complète et consécutive de 2 jours, le porteur d'un titre pourra être dédommagé par un remboursement égal au prix du 6 jours initialement payé – le tarif public journée X 4.

Les forfaits doivent avoir été acquis au tarif public en vigueur et réglés directement par leur titulaire aux caisses de l'Exploitant et sur son site internet pour donner lieu à un dédommagement.

Ne sont pas concernés les forfaits journée et ½ journée acquis à tarif réduit le jour de l'interruption de service.

De même si le forfait a été acheté auprès d'une société autre que la SERM, le client devra se présenter auprès de la société distributrice afin d'obtenir compensation.

CONDITIONS PARTICULIERES – FORFAITS SAISON

En cas de fermeture totale des remontées mécaniques liée à un cas de force majeure*, entraînant une suspension du contrat supérieure à 15 jours consécutifs, les forfaits saison au tarif public, donnant accès au domaine de Valberg-Beuil, pourront faire l'objet d'un avoir ou d'un remboursement correspondant au nombre de semaines de fermeture multiplié par le prix du saison ramené au nombre de semaines d'ouverture prévu initialement et déduit d'un jour de carence au tarif de base en vigueur (hors support mains libres)

Ex pour un forfait adulte pour la saison 2020/2021 $[(460/12) \times 2] - 33,20 = 43,48 \text{ €}$

Tous les forfaits journées ou séjours achetés au tarif public et non utilisés dans la période de fermeture pour cause de force majeure donneront lieu à des reports pour la saison en cours ou celle d'après, ou des remboursements.

Toute demande sera à effectuer par courrier à la SERM ou par mail serm-accueil@serm-valberg.com

*On entend par cas de force majeure, tout évènement imprévisible, irrésistible et extérieur, indépendant de la volonté des parties, tel que ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, et, notamment, sans que cette liste soit exhaustive, la fermeture administrative liée à une pandémie, les restrictions gouvernementales ou légales, les modifications légales ou réglementaires empêchant les Parties de poursuivre leurs activités.

!! ▲ Le manque de neige ne constitue pas un cas de force majeure, pas plus que le vent.

Il ne sera procédé à aucun remboursement de forfait pour accident, maladie ou tout autre cause personnelle, et quelle que soit la durée du forfait.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'ensemble des informations demandées par la SERM pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra intervenir.

Certaines données servent à la constitution d'une base de données informatique de billetterie et à l'envoi au Client d'offres promotionnelles, de lettres d'information ou de questionnaires de satisfaction.

Les données relatives au déplacement sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport.

Les photos obligatoires pour les forfaits personnalisés sont destinées exclusivement à l'identification du titulaire concerné et sont conservées par voie numérique.

La sécurité et la confidentialité de ces données sont garanties par l'Exploitant.

Conformément à la loi RGPD du 25 mai 2018, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition au traitement de données personnelles le concernant.

Pour exercer ce droit il convient de contacter la SERM par courrier à l'adresse suivante :

SERM 1 Place Ginesy 06470 VALBERG

En application de l'article 90 du décret n° 2007- 451 du 25 mars 2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande auprès de la société susvisée.