



# CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

*Document mis à jour le 14/10/2020*

RMSL – Station de ski « La Calmazeille »

SIRET : 343 531 513 000 12

Siège Social : Mairie – 1 Place de l'Eglise - 66210 FORMIGUERES

Site internet : [www.formigueres.fr](http://www.formigueres.fr)

Tél : 04.68.04.43.75 Mail : [station@formigueres.fr](mailto:station@formigueres.fr)

## Généralités

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits de remontées mécaniques s'appliquent à l'ensemble des usagers du domaine skiable et activités annexes.

L'acquisition d'un titre de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé « forfait ») implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée « le client ») de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les conditions générales de vente applicables sont celles affichées au moment de l'achat du titre.

Les conditions générales d'utilisation applicables sont celles affichées au moment de la consommation du titre.

## Art. 1 — L'achat du forfait

Tout forfait dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée est strictement personnel, incessible et intransmissible. Il ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

Il donne accès, pendant la durée de validité du titre de transport et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service correspondant à la catégorie du titre, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Le forfait ne peut pas être cédé par un consommateur dès lors qu'il a bénéficié d'un tarif préférentiel ou qu'il existe des forfaits de durée plus courte.

Le client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur les remontées mécaniques, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée.

### 1-1 LES SUPPORTS

Le forfait est composé d'un support recodable, rechargeable et réutilisable ou d'un support encodable à usage unique, sur lequel est enregistré un titre de transport.

Carte rigide SKICARD support recodable rechargeable et réutilisable :

Il s'agit d'un support « carte à puce » que le client peut recharger en titre de transport, en caisse, sur nos automates ou sur internet. Ce support est vendu au prix de 1€, non remboursable. Cette carte est réutilisable plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de 3 ans.

La garantie comprend l'échange du support défectueux en cas de problème de lecture ou de rechargement en utilisation. Elle ne couvre pas la perte, l'oubli, le vol du support.

Carte Oneway, support encodable à usage unique :

Ce support, non réutilisable est réservé aux partenaires conventionnés de la RMSL groupes, écoles...

## Conseils d'utilisation :

Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait doit être porté à gauche et éloigné d'un téléphone portable, de clefs et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium.

### **1-2 LES TARIFS**

Il appartient à l'acheteur de s'informer sur les différentes conditions tarifaires existantes avant tout achat.

Tous les tarifs publics de vente des forfaits et des titres de transport sont affichés dans les points de vente et ne sont valables que durant la saison en cours. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises et sont également disponibles sur le site [www.formigueres.fr](http://www.formigueres.fr)

Le personnel de caisse ne pourra être tenu responsable du choix du client après l'achat du titre.

Une fois la commande du forfait confirmée par le client, le forfait ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat à effet rétroactif.

Les -5 ans, + de 70 ans, enfants/étudiants et titulaires d'une carte de réduction ou de gratuité doivent justifier spontanément de leur qualité par la présentation d'un justificatif pour bénéficier de leur tarification spécifique.

Les caractéristiques des différents forfaits proposés à la vente (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire consultable sur les points de vente et depuis le site internet : [www.formigueres.fr](http://www.formigueres.fr)

### **1-3 PHOTOGRAPHIE D'IDENTITE**

La vente des forfaits « semaine » et « saison » est subordonnée à la prise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef. En deçà de la semaine, le porteur du forfait peut, à sa demande le personnaliser de sa photo.

La photographie réalisée par les caméras de caisses sera conservée par La RMSL de Formiguères dans son système informatique de billetterie sécurisé, pour faciliter les éventuels rechargements ou réédition du titre, sauf opposition de la part du client, conformément aux normes sur la protection des données individuelles R.G.P.D. – Loi N° 2018-493 du 20 Juin 2018.

### **1-4 LES PAIEMENTS**

Les paiements sont effectués en devise euros.

Sont acceptés les règlements :

- Espèce
- Carte bancaire (sauf American Express)
- Chèque bancaire (à libeller à l'ordre de « RMSL Formiguères ») Obligation de présenter une pièce d'identité au nom du porteur du chéquier)
- Chèques Vacances - ANCV (pas de rendu de monnaie)

Les clients enregistrés en compte et présentant en caisse un bon de commande effectuent leurs paiements par virement administratif après signature d'une convention et d'un bon de commande.

### **1-5 BON DE LIVRAISON ET JUSTIFICATIFS**

Sur demande, il est délivré un bon de livraison sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ceux-ci, le prix total HT de la transaction et le montant total de la TVA.

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel apparaîtront : la date, l'heure, la nature du titre et le montant de la transaction. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

## **1-6 ASSURANCES**

Les forfaits peuvent être vendus avec assurance couvrant les frais de secours sur piste (voir conditions d'assurance en caisse). Il est de la responsabilité du client de choisir ou non de prendre l'assurance.

### **Art. 2 — Contrôle**

Les forfaits doivent être présentés à tout contrôle et l'utilisateur doit pouvoir justifier de son identité et de sa réduction (ou de sa gratuité) s'il y a lieu. L'utilisateur doit être porteur du forfait durant tout son parcours, de l'aire de départ jusqu'à l'aire d'arrivée.

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine skiable de Formiguères sans forfait, ou munie d'un forfait non valide (dates et domaine de validité, catégorie d'âge non conforme, etc..) sera passible des poursuites et/ou indemnités ci-dessous.

- L'absence de titre constitue une contravention de 3ème classe. Elle est passible d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé conformément à la législation en vigueur (articles 529-3 à 530-1 du Code de procédure pénale, et article 80-4 alinéa 5 du décret 86-1045 du 18 septembre 1986)

- L'usage de titre non conforme constitue une contravention de 3ème classe. Elle est passible d'une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé conformément à la législation en vigueur (articles 529-3 à 530-1 du code de procédure pénale, et article 80-4 alinéa 5 du décret 86-1045 du 18 septembre 1986)

Le contrevenant devra immédiatement :

- S'acquitter du prix du forfait correspondant
- S'acquitter d'une pénalité d'un montant forfaitaire de 50 €

#### Mauvaise conduite ou conduite jugée dangereuse :

Le titre de transport pourra être annulé sans dédommagement à tout moment par un agent assermenté des remontées mécaniques pour mauvaise conduite ou troubles provoqués par le porteur. En cas d'absence de l'agent assermenté, le porteur se verra refuser l'accès aux remontées mécaniques.

### **Art. 3 — Perte ou vol de titre de transport**

En cas de perte, destruction ou vol et sur présentation du bon de livraison ou du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir. Les frais de traitement restent à la charge du client au prix de 1 €.

Le remplacement d'un titre entraîne le blocage de la carte remplacée. Tout blocage est définitif. Les forfaits perdus ou volés sont neutralisés.

Les forfaits retrouvés sont recueillis aux Caisses de la RMSL de Formiguères.

### **Art. 4 — Sécurité**

#### Dans votre intérêt, lisez et respectez les consignes de sécurité

En cas d'accident de ski ou pour tout autre raison personnelle empêchant les usagers d'utiliser le domaine skiable, les forfaits ne sont pas remboursables auprès de la RMSL de Formiguères.

Un service d'assurance peut couvrir ce risque et vous pouvez vous renseigner sur ce point auprès des hôtesses de vente.

Tout usager est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontée mécanique, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes qui les complètent ainsi que les consignes de sécurité données par le personnel d'exploitation, sous peine de sanction.

Des conditions particulières sont appliquées en complément conformément aux mesures sanitaires collectives et individuelles dues à la COVID-19.

## Art. 5 — Interruption du service des remontées mécaniques – remboursements et dédommagements

### A) Interruption du fait de l'exploitant :

En cas de dégradation des conditions climatiques n'entraînant pas un arrêt complet et consécutif des installations, le titre de transport n'est pas remboursé.

Seul un arrêt complet et consécutif de l'ensemble des installations peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le titulaire d'un forfait, sur présentation dudit forfait et d'un justificatif d'achat. Le client pourra bénéficier :

- Soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport
- Soit d'un avoir en journée immédiatement accordé et à utiliser dans la saison en cours.
- Soit d'un remboursement différé calculé de la manière suivante :

Prix du forfait acheté – (5 € par heure consommée)

L'usager ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

### Forfait journalier alpin

#### HEURE DE LA PANNE OU DE L'ARRET DES REMONTEES

CAISSIER	ENTRE 0 ET 1 H APRES ACHAT	ENTRE 1 ET 2 H APRES ACHAT	AU-DELA DE 2 HEURES APRES ACHAT Réclamation jusqu'à 15 H
RENSEIGNER	Récupérer le forfait Noter nom, prénom client	Récupérer le forfait Noter nom, prénom client	Récupérer le forfait Noter nom, prénom client
INFORMER	Informé le client que lors de sa prochaine visite il bénéficiera d'une compensation	Informé le client que lors de sa prochaine visite il bénéficiera d'une compensation	Informé le client que lors de sa prochaine visite il bénéficiera d'une compensation
COMPENSATION ACCORDEE	INVITATION JOURNEE	INVITATION 4 HEURES	TARIF GROUPE JOURNEE

1° Le forfait est conservé aux caisses

2° Le client fournira son justificatif lors de sa prochaine venue

Le jour de la prochaine venue du client, la caissière délivre le forfait auquel le client a droit, en fonction du tableau précédent. En face du nom et du prénom de la personne, elle note le type de compensation délivrée et la date sur la main courante de la caisse.

La délivrance de la compensation est valable uniquement durant la saison en cours.

### Cas particulier du forfait SKI + REPAS (Pack Snowfood) :

En cas d'interruption de la journée ski, pour quelque raison que ce soit, le repas acheté et non consommé reste valable jusqu'au terme de la saison en cours. Pour en profiter, le support ne devra pas être rechargé, ni en caisse, ni aux automates, ni sur internet.

### Forfait 4 Heures

Les forfaits horaires sont décomptés au moment du passage aux bornes des remontées mécaniques. Tant que le forfait n'a pas été utilisé, il reste utilisable, n'importe quel jour de la saison en cours.

Consultez bien la météo et n'hésitez pas à demander des informations au service des « Caisses » et « Pistes » informés régulièrement des évolutions climatiques et des ouvertures/fermetures des remontées mécaniques.

Le client est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, le client s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant) qui lui seront transmises et dispensées par la RMSL de Formiguères et par son personnel, en amont et durant sa présence sur le site.

En cas de fermeture totale des remontées mécaniques liée à la COVID-19, en cas de confinement local ou national imposé par les autorités administratives ou en cas de fermeture des frontières entraînant ainsi l'impossibilité d'utiliser son forfait « saison », le forfait « saison » pourra faire l'objet d'un dédommagement sous forme d'avoir ou de remboursement au prorata temporis.

« Un justificatif de confinement pourra être demandé par notre service « clients ». Le client dispose d'un délai jusqu'au 15 Avril 2021 pour présenter la fiche de réclamation à l'adresse indiquée à l'article 8 des présentes conditions générales.

La RMSL de Formiguères s'engage à trouver le meilleur dédommagement pour le client avant le 1<sup>er</sup> juillet 2021.

## **Art 6 - Dommages, pertes ou vols de matériels**

La station ne peut être tenue responsable des dommages, pertes ou vols subis sur le domaine (vol de skis, dégradation du matériel, tâche sur les vêtements...)

## **Art 7 - Vente sur Internet**

Conformément à l'article 1369-4 du code civil, l'ensemble de ces conditions particulières de vente en ligne sont mis à disposition des clients qui ont la possibilité de les télécharger. Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la Consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable à la vente de titre de transport. L'utilisateur peut acheter ou recharger sa carte sur Internet sur : [www.formigueres.fr](http://www.formigueres.fr)

Le retrait du forfait ne pourra être effectué que sur présentation du voucher à imprimer par le client à la suite de sa commande ou par justificatif numérique lisible par le système « billetterie ».

Les éventuelles pièces justificatives nécessaires à l'application d'un tarif spécifique seront à présenter le jour du retrait du forfait ou à présenter en cas de contrôle.

En cas d'absence de ces pièces justificatives le jour du retrait du forfait aucune réduction ne pourra être accordée et la différence de coût engendrée sera alors facturée au client.

Les achats opérés sur Internet ne peuvent être réglés que par carte bancaire. Le paiement en 3 fois sans frais est limité à la période dite « de promotion » et réservée aux forfaits « saison » et « pack liberté ».

La commande ne peut être enregistrée que si le client s'est clairement identifié en complétant le formulaire en ligne.

Pour finaliser sa commande le client doit accepter les présentes conditions. Conformément aux exigences de l'article 1369-5 du code civil, le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

L'opérateur confirmera la commande du client par un courriel contenant un récapitulatif de tous les produits dont le client aura confirmé la commande.

Une fois la commande confirmée, le forfait commandé ne peut plus être modifié.

Le paiement s'effectue sur un site sécurisé par la Banque Populaire « Systempay » sur le compte de la RMSL de Formiguères. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

A aucun moment la RMSL de Formiguères n'a connaissance des numéros que le client doit fournir. La station est seulement avisée par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande est effectué sur son compte.

La RMSL de Formiguères n'est en aucun cas responsable d'une utilisation frauduleuse des coordonnées bancaires.

Les commandes réglées et confirmées, seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de

## HEURE DE LA PANNE OU DE L'ARRET DES REMONTEES

CAISSIER	ENTRE 0 ET 1 H APRES ACHAT	ENTRE 1 ET 2 H APRES ACHAT	AU-DELA DE 2 HEURES APRES ACHAT Réclamation jusqu'à 15 H
INFORMER	Informé le client que lors de sa prochaine visite il bénéficiera d'une compensation	Informé le client que lors de sa prochaine visite il bénéficiera d'une compensation	Informé le client que lors de sa prochaine visite il bénéficiera d'une compensation
COMPENSATION ACCORDEE	INVITATION 4 HEURES	INVITATION 2 HEURES	4 H AU PRIX DE 2 H

\* Le forfait est conservé en caisse

Le jour de la prochaine venue du client la caissière délivre le forfait auquel le client a droit, en fonction du tableau ci-dessus. En face du nom et du prénom de la personne, elle note le type de compensation délivrée et la date sur le cahier de liaison en caisse.

La délivrance de la compensation est valable uniquement durant la saison en cours.

### **Forfaits "semaine"**

En cas d'arrêt complet et consécutif de l'ensemble des installations le client, sur justificatif, pourra se voir proposer un dédommagement du préjudice subi :

- Soit d'une prolongation immédiate,
  - Soit d'un avoir en journée immédiatement accordé et à utiliser dans la saison en cours.
  - Soit d'un remboursement différé calculé de la manière suivante : 18 € / jour non consommé
- L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

### **Forfaits "saison"**

En cas d'exploitation saisonnière inférieure à 25 jours pour une exploitation totale du domaine, ou 10 jours en exploitation partielle (ouverture de seulement 50% des remontées), il sera procédé à un dédommagement sous la forme d'un avoir valable pour la saison suivante ou d'un paiement différé, calculé de la manière suivante :

Prix du forfait saison acheté / par le nombre total de jours de l'exploitation X nombre de jours d'interruption de service

**« Si vous n'adhérez pas à ce concept, nous vous conseillons l'achat d'un forfait horaire ou journée. »**

Le titulaire d'un forfait s'engage à respecter les conditions de détention des forfaits affichées aux points de vente de la RMSL Formiguères.

Il ne sera procédé à aucun remboursement des forfaits pour accident, maladie ou toute autre cause du fait de l'acheteur quelle que soit la durée de validité du forfait.

Un service d'assurance peut couvrir ce risque et vous pouvez vous renseigner sur ce point auprès des hôtesses de vente.

L'échange de la carte support ne sera pas accordé si les modalités d'utilisation ne sont pas respectées (carte ne doit pas être percée, ni trouée, ni tordue, ni pliée).

### **B) COVID 19 – Respect des mesures et règles sanitaires et hypothèse de la fermeture administrative des domaines skiables**

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, la RMSL de Formiguères a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation physique dites « barrières ».

l'organisme bancaire. Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande, laquelle sera notifiée au client.

Le client doit impérativement imprimer le récapitulatif de sa commande et le conserver.

Tous les forfaits achetés à distance peuvent être retirés en caisse ou sur les automates avec la confirmation d'achat.

Tous les rechargements de carte en ligne suppriment le passage en caisse. Les supports SKICARD se rechargent automatiquement aux remontées mécaniques.

La RMSL de Formiguères ne sera tenue que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

Sa responsabilité ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques et d'une manière générale de tout autre fait, qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n°2000-230 du 13 Mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne.

Le client doit conserver impérativement le courriel de commande, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques.

Les informations relatives à la validité du titre de transport et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle.

## **Art 8 - Réclamations**

Toute réclamation doit être adressée à :

**RMSL – Service Qualité - Mairie 1, Place de l'Eglise – 66210 FORMIGUERES**

## **Art 9 - Protection des données à caractère personnel**

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

Certaines données (adresse postale, e-mail, N° de téléphone) pourront également être demandées aux clients par la RMSL de Formiguères pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ce dernier selon les modalités prévues par la loi LCEN du 21 Juin 2004.

Les données relatives aux déplacements sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques 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 RMSL de Formiguères qui s'engage à ne céder en aucun cas ces informations.

Toutes les données bancaires demandées au client lors de la passation de commande sont protégées par un procédé de cryptage, certifié.

Les informations que les clients communiquent sur le site Internet, pour leur achat de forfaits, permettent à la RMSL de Formiguères de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site. En renseignant votre adresse email, vous acceptez de pouvoir éventuellement recevoir des newsletters de la part de RMSL Formiguères uniquement. Un lien de désabonnement situé en bas de chaque newsletter vous permet de vous désabonner.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée en 2004 et au Règlement Général sur les Données Personnelles du 25 mai 2018 (RGPD), le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données collectées en écrivant à l'adresse suivante :

**RMSL – Service Commercial – Mairie 1, Place de l'Eglise – 66210 FORMIGUERES**

Votre demande peut également être effectuée par courrier électronique à [station@formigueres.fr](mailto:station@formigueres.fr)

Responsable du traitement : Animateur Qualité

Finalités du traitement : Billetterie et contrôle d'accès

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 orale ou écrite auprès du service susvisé.

A Formiguères, le 14 Octobre 2020.

Le Directeur de la RMSL,

Vincent DANIEL.

