



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES FORFAITS POUR LA SAISON 2018/2019 (version 2018-08-17)

S.T.B.M.A. Société Anonyme RCS 351 484 811 ANNECY N° de TVA Intracommunautaire : FR 37 351 484 811

Siège social : 4383, route du Bettex, 74170 Saint-Gervais Les Bains

Téléphone : 04.50.93.23.23 Email : info@stbma.fr

### 1 - GÉNÉRALITÉS

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par 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 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.

### 2 - LE FORFAIT

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport.

Le support se matérialise sous forme d'une carte mains-libres à puce. Seules les informations contenues dans la mémoire du forfait font foi.

### 3 - TARIFS - RÉDUCTIONS - GRATUITÉ

Les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont affichés aux points de vente des caisses principales des remontées mécaniques de Saint-Gervais et de Saint-Nicolas. Ces tarifs sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises.

Des réductions ou des gratuités sont proposées aux 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. Le support carte mains-libres (2,00 €) n'est pas offert.

Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

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

### 4 - LE SUPPORT MAINS LIBRES

Le forfait de ski est établi sur un support de type carte mains-libres. Il est obligatoire pour l'acquisition d'un titre de transport moyennant le paiement d'un supplément de 2,00 € TTC non remboursable. Il est rechargeable.

Les supports rechargeables sont réutilisables plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de 2 années.

La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support, elle consiste en la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux, sur présentation du justificatif d'achat.

Ce support ne doit pas être plié, cassé, percé ou rendu inutilisable par quelque moyen que ce soit.

### 5 - VALIDITÉ DU FORFAIT

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Les forfaits saison et 7 jours liberté ne sont valables que munis d'une photographie d'identité récente. La vente des forfaits saison et 7 jours liberté est subordonnée à la remise d'une photographie (récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre chef).

Cette photographie sera conservée par la S.T.B.M.A. dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du titre, sauf opposition de la part du Client.

L'utilisateur doit être porteur de son forfait durant tout le trajet, de l'aire de départ de la remontée mécanique jusqu'à l'aire d'arrivée. Il devra pouvoir justifier de son identité.

Le forfait de ski donne accès aux remontées mécaniques de la zone concernée (Evasion Mont-Blanc, Saint-Nicolas, Bettex, Micro-forfait) pendant la durée de validité du titre de transport (date, domaine de validité, catégorie d'âge, etc..).

Les forfaits piétons ne donnent pas accès aux pistes de ski. Les titres de transport piéton ne peuvent pas être délivrés à un skieur.

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

### 6 - MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de la société, soit en espèces, soit par carte bancaire, soit par chèques vacances. Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif d'achat sur lequel sont mentionnées les caractéristiques du titre vendu.

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

Une facture peut être fournie sur demande.

### 7 - CONTRÔLE DES FORFAITS

Le Client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée. Il doit être présenté à tout contrôle. L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constatés par un contrôleur, feront l'objet :

- soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à cinq fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée (domaine skiable Evasion Mont-Blanc), augmentée le cas échéant de frais de dossier, dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. (Articles L 342-15, R342-19 et R 342-20 du Code du Tourisme et articles 529-3 et suivants de Code de procédure pénale) ;
- soit de poursuites judiciaires.

Les contrôleurs pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titre d'un titre de transport à tarif réduit ou gratuit.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

Le contrôleur pourra également procéder au retrait immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire.

### 8 - PERTE, VOL, OUBLI ou DETERIORATION DU FORFAIT

a) Tout Forfait dont la durée de validité est inférieure ou égale à 1 journée, partiellement utilisé ou non, perdu, volé, détérioré et/ou oublié ne peut être ni remboursé, ni remplacé.

b) En cas de perte, vol, détérioration et/ou oubli d'un Forfait dont la durée de validité est égale ou supérieure à 2 jours, le Forfait pourra être remplacé selon les modalités et conditions suivantes :

Le n° unique du Forfait doit être connu du Client afin d'interdire son usage par un tiers et ainsi permettre l'édition d'un Forfait de remplacement. Ce numéro figure sur le reçu remis lors de l'achat.

Sur présentation des justificatifs d'achat (**justificatif de vente et ticket de caisse**) et de la remise du document de dépôt de demande de duplicata remis à nos caisses principales, et dûment rempli, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir, moyennant une participation aux frais de traitement de 20,00 € ainsi que l'achat d'un nouveau support à 2,00 €.

Les forfaits perdus ou volés (supérieurs à 2 jours) seront neutralisés et les forfaits retrouvés sont recueillis par notre service central : 04.50.93.23.23

### 9 - INTERRUPTION DES REMONTÉES MÉCANIQUES

Seul un arrêt complet et consécutif de toutes les remontées mécaniques (auxquelles le Titre de transport donne accès) sur une durée supérieure à une demi-journée, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits « saison », « annuel » et « liberté ») subi par le Client sur présentation de son forfait et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement délivrée à nos points de vente.

Les pièces justificatives accompagnées de la fiche de demande doivent être adressées à la S.T.B.M.A. 4383, route du Bettex 74170 Saint-Gervais dans un délai de deux mois.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client :

- soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport ;
- soit d'un avoir en journée à utiliser au plus tard avant la fin de saison ;
- soit d'un remboursement différé, sur pièces justificatives produites dans les deux mois, le remboursement devant intervenir dans les deux mois suivant la réception de ces pièces. Ce dédommagement, calculé en fin de validité du forfait, sera égal à la différence entre le prix payé par le Client et les journées utilisées par l'utilisateur multipliées par le tarif de base.

La fermeture partielle du domaine skiable Evasion Mont-Blanc, pour des raisons climatiques, techniques ou de sécurité n'ouvre droit à aucun dédommagement.

### 10 - ALEAS METEOROLOGIQUES

La S.T.B.M.A. ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du Titre de transport. Il est de la responsabilité de chaque Client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité par tous les moyens à sa disposition (conseillers point de vente, hôtesse, site internet avec webcams).

Les conditions météorologiques peuvent changer très rapidement en haute montagne.

### 11 - REMBOURSEMENT

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés. Les forfaits à journées non consécutives 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, ni à un report de validité.

En cas d'accident ou maladie ou toute autre cause personnelle au Client, les forfaits ne seront ni remboursés, ni échangés et ce quelle que soit la durée de validité dudit Titre.

Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques. Tous renseignements à cet effet sont à demander aux points de vente.

## 12 - RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à la S.T.B.M.A. 4383, route du Bettex 74170 Saint-Gervais dans un délai de deux mois suivant la survenue de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice.

## 13 - RESPECT DES REGLES DE SECURITE

L'usager du Domaine Skiable est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par Remontées Mécaniques, notamment les règlements de polices affichées au départ des Remontées Mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes les consignes du personnel de l'Exploitant, sous peine de sanctions.

Sur les pistes de ski, l'usager du Domaine Skiable doit respecter l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski. Il lui est également recommandé de tenir compte des dix règles de conduite des usagers des pistes éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

Le ski hors-piste est pratiqué par l'usager à ses risques et périls.

## 14 - PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

L'ensemble des informations qui sont demandées par la S.T.B.M.A. pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra intervenir.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la S.T.B.M.A.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en écrivant à l'adresse suivante

- par courrier à : S.T.B.M.A. 4383, route du Bettex 74170 Saint-Gervais, en indiquant nom, prénom, adresse.

- Par e-mail à l'adresse info@stbma.fr

Responsable du traitement : service commercial S.T.B.M.A.

Finalités du traitement : billetterie et contrôle d'accès.

Certaines données (adresse postale, e-mail, n° de téléphone) pourront également être demandées aux Clients par la S.T.B.M.A. pour permettre l'envoi d'offres commerciales par cette dernière, 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.

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

## 15 - RECOMMANDATIONS

N'achetez pas vos titres de transport en dehors des caisses de la S.T.B.M.A., vous pourriez acheter un forfait non conforme ou falsifié et vous retrouver par la suite en infraction.

Nous vous conseillons d'acheter vos forfaits à l'avance.

Afin d'éviter toute difficulté au passage des portillons, vous êtes priés de prendre soin de votre forfait.

Il est vivement recommandé aux utilisateurs des pistes et des remontées mécaniques du domaine skiable de prendre connaissance des arrêtés municipaux des différentes communes à ce sujet.

## 16 - TRADUCTION ET LOI APPLICABLE - RÉGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes CVU seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGVU est la seule à faire foi.

En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions présentes CGVU, il conviendra de référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation (à la conciliation). A défaut de réponse satisfaisante, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

## CONDITIONS PARTICULIERES A LA VENTE EN LIGNE DES FORFAITS

**1 - DISPOSITIONS GENERALES** : la passation d'une commande implique l'adhésion de la personne ci-après dénommée le «Client», aux présentes conditions particulières de vente à distance. Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les sociétés ayant leur siège social en France. Les présentes

conditions complètent les «Conditions Générales de Vente et d'Utilisation» des forfaits affichées dans tous les points de vente et mises en ligne sur le site Internet [www.saintgervais.ski](http://www.saintgervais.ski)

## 2 - MODALITES :

### a. Commande

L'achat de forfait à distance s'effectue en se connectant sur le site Internet [www.saintgervais.ski](http://www.saintgervais.ski)

### b. Paiement :

Le prix des forfaits est exigible à la commande

Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs. Tous les tarifs sont disponibles sur le site [www.saintgervais.ski](http://www.saintgervais.ski)

Conformément aux exigences résultant 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.

### c. Livraison des forfaits en premier achat :

Les forfaits commandés avec un délai de 10 jours ouvrés avant le 1er jour de ski seront livrés à l'adresse indiquée par le client lors de sa commande. L'envoi à domicile est gratuit.

En cas d'impossibilité de commander avec un délai suffisant pour recevoir sa commande chez lui, le client a la possibilité de choisir un point de retrait en station.

### d. Rechargement des forfaits

Si le client est déjà en possession d'une carte rechargeable (carte « mains-libres »), il recharger cette dernière de toute la gamme proposée sur le site internet. Délai de rechargement : le client pourra recharger avec un délai minimum de 20 mn avant son passage à la première remontée mécanique.

### e. Accusé de réception de commande :

Une fois la commande conclue sur Internet et confirmée par le Client, la S.T.B.M.A. accuse réception de cette commande par un e-mail. Cet email devra être conservé par le client durant son séjour sur le domaine skiable, cet email faisant acte de justificatif en cas de contrôle par le personnel habilité sur site.

Concernant le paiement, dès obtention de l'accord de la part de l'organisme bancaire, le prélèvement bancaire sera effectué immédiatement.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne par contre l'annulation du processus de commande.

## 3 - ANNULATION ET ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION :

Une fois la commande du titre de transport confirmée par le Client, le titre commandé ne peut être remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande. En application de l'article L221-18 du Code de la Consommation : la vente de titre de transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L-221-18 et suivant le code de la consommation en matière de vente à distance.

## 4 - EXONERATION DE RESPONSABILITE :

La S.T.B.M.A. n'est tenue que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente à distance. La responsabilité de la S.T.B.M.A. ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet ou du réseau téléphonique, notamment une rupture du 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 réponses pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

## 5 - MODES DE PREUVES :

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et, d'une manière générale, la confirmation finale de la commande par le Client valent 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 site Internet

## 6 - CONSERVATION :

L'archivage des bons de commande est effectué par le service Clients de la S.T.B.M.A. conformément à l'article L 134-2 du Code de la consommation. Dans ces conditions, le Client peut ainsi accéder à sa commande archivée en faisant la demande écrite auprès du dit service à l'adresse susvisée