



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET
D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS
DES REMONTEES MECANIQUES
SPL DOMAINE SKIABLE
CREST-VOLAND COHENNOZ**

Siège social : 253, Route-d'entre-deux-villes

73590 CREST-VOLAND

Tél : 04.79.31.70.33

E-mail : info@crestvoland.com

SPL au capital de 1 630 000€

RCS Chambéry 899 911 366

TVA intracommunautaire : FR 40 899 911 366

Responsabilité civile ALLIANZ n° 62050589 - 1, Cours Michelet CS 30051 - 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX

GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des TITRES de transport sur remontées mécaniques « TITRES » donnant l'accès aux remontées mécaniques Crest-Voland Cohennoz et valables exclusivement sur les saisons estivales et la saison hivernale 2025-2026.

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.

TITRES

Toute personne désirant accéder aux installations des Remontées Mécaniques et de la Crest-Voluge doit être TITULAIRE d'un TITRE. Les TITRES sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles (excepté pour les cartes à points). Tout TITRE donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine skiable pour lequel il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. Les secteurs de validité des TITRES sont définis sur la grille tarifaire et durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques telles qu'elles sont affichées aux caisses de la SOCIETE et sur le site www.crestvoland.com, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement.

Le TITRE doit être conservé par son TITULAIRE durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique, de son aire de départ à celle d'arrivée, afin de pouvoir être présenté à tout contrôle. Le TITRE est réputé utilisé lors du premier passage aux bornes des Remontées Mécaniques. Il doit être consommé pendant la saison en cours, n'est ni repris, ni échangé.

Les forfaits multi-jours (2 jours et plus) s'entendent en jours consécutifs, sauf précision contraire. Seules les informations contenues dans la puce, telles que transcrites sur le ticket reçu et conservées par le logiciel de gestion font foi.

Pour les titres dont la durée est exprimée en heures consécutives, le nombre d'heures se décompte sans interruption dès le premier passage à la première borne des remontées mécaniques franchie. Dans le cas où le crédit d'heures ne serait pas atteint à l'heure de la fermeture des remontées mécaniques, celui-ci ne saurait être ni remboursé ni crédité sur une autre date. Les forfaits horaires ne sont pas sécables (forfaits à usage unique).

ACHAT- INFORMATIONS PREALABLES

L'acquisition d'un TITRE implique la connaissance et l'acceptation par la personne ci-après dénommée le « CLIENT » ou le « TITULAIRE » de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Il appartient au CLIENT de s'informer sur les produits et les tarifs proposés (tarifs publics affichés aux points de vente de l'OPERATEUR) et de sélectionner le plus adapté pour lui.

Le CLIENT est informé que certaines offres ne sont disponibles que sur le site de vente en ligne <https://crestvoland.com>, cette exclusivité étant alors mentionnée sur le site internet.

L'OPERATEUR ne peut être tenu pour responsable du choix du CLIENT. Aucune réclamation, échange ou remboursement à ce TITRE ne sera possible après l'achat.

SUPPORT

Les TITRES sont délivrés sur des cartes « FREE PASS » (cartes à puce rechargeables), numérotées et accompagnées d'un ticket reçu (mentionnant la catégorie de produit, la catégorie de clientèle, le numéro de Keycard et éventuellement l'assurance souscrite par le Client). Cette carte FREEPASS réencodable, d'un montant de 2€, est réutilisable dans la limite d'une durée de garantie de 2 ans. La garantie consiste en la délivrance d'une carte « FREEPASS » en remplacement du support défectueux. Elle s'applique sous réserve d'une utilisation normale du support.

Certains TITRES particuliers sont délivrés sur des supports papier (les « TICKETS »). Les TICKETS doivent être conservés.

JUSTIFICATIF DE VENTE

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente (support ticket ou mail, au choix du client) sur lequel sont indiquées les coordonnées de la SPL Domaines Skiabiles de Crest-Voland/Cohennoz, le type de forfaits, la date d'achat, le montant hors taxe et toutes taxes comprises.

Il est demandé au TITULAIRE d'un TITRE de conserver le ticket ou le mail reçu afin de pouvoir le porter à la connaissance de l'OPERATEUR à l'appui de toute demande, notamment de réédition en cas de perte ou de vol (voir conditions ci-après) où il sera obligatoire

TRANSMISSION ET REVENTE INTERDITE

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent faire l'objet d'un prêt à TITRE gratuit ou onéreux.

CATEGORIES DE CLIENTELE ET TARIFS

Les catégories de clientèle [et types de domaines] et tarifs publics de vente des TITRES sont affichés aux points de vente de l'OPERATEUR, et disponibles sur demande. Les principaux tarifs figurent également sur le site <https://crestvoland.com>. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Les réductions ou gratuités ne sont accordées que sur présentation aux points de vente, au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant lesdits avantages tarifaires. 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 sera la date de premier jour de ski (pour les forfaits séjour), et la date d'ouverture de saison (pour les forfaits saison).

Pour les forfaits « Saison », l'enregistrement de la photo du TITULAIRE est obligatoire (photo récente, de face, sans lunettes ni couvre-chef). Cette photographie sera conservée par l'OPERATEUR dans son système informatique de billetterie pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du TITRE, ainsi qu'à des fins de contrôle, durant la saison, sauf opposition formulée par le TITULAIRE dans les formes prévues ci-dessous (cf. « Protection et Traitement des données à caractère personnel »)

FORFAITS ET DOMAINE ESPACE DIAMANT :

Le forfait Espace Diamant est vendu par les stations du Val d'arly, de Crest-Voland/Cohennoz et des Saisies. Le client qui skie sur un domaine est soumis aux conditions générales de vente de la station émettrice du forfait.

En cas d'absence du titre de transport ou l'usage d'un titre non conforme ou détourné, la réglementation qui s'applique est celle où se trouve le skieur au moment du contrôle.

PERTE OU VOL DU TITRE

En cas de perte ou de vol, et dès lors que le TITULAIRE est en mesure de présenter le ticket reçu qui lui a été délivré au moment de l'achat de son TITRE, le forfait pourra être remplacé. Il en coûtera la somme de 9€ (7€ de frais de traitement + 2€ support). La présentation d'une pièce d'identité sera exigée.

Tout TITRE ayant fait l'objet d'une déclaration de perte ou de vol par son TITULAIRE auprès de la SOCIETE sera désactivé immédiatement par celle-ci et ne donnera plus accès au domaine skiable. Tout blocage est définitif et immédiat. Le temps restant à consommer sur le TITRE d'origine fera l'objet de l'émission d'un TITRE spécifique de remplacement. ATTENTION : tout TICKET perdu ou volé ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement ou remplacement du TITRE.

REMBOURSEMENT - ASSURANCE

Tout TITRE délivré qui n'aurait pas été utilisé ou utilisé partiellement, ne sera ni remboursé ni échangé, quelle qu'en soit la cause : maladie, accident ou toute autre cause personnelle au TITULAIRE, et ce quelle que soit la durée de validité dudit TITRE.

Les TITRES de transport à journées non consécutives ou à points devront être épuisés durant la saison d'hiver en cours : au-delà, ils ne pourront plus être utilisés, et ce sans qu'il soit procédé à leur remboursement, même partiel, ni à un report de validité.

Il est possible de couvrir ce type de risque ainsi que les secours sur pistes par des assurances spécifiques. Notamment, le TITRE peut être vendu avec une assurance couvrant les secours sur pistes, au moment de l'achat du TITRE. La SPL domaine skiable de CREST-VOLAND COHENNOZ, en sa qualité de mandataire d'intermédiaire en assurance, propose également au client un contrat d'assurance « Carré Neige » en complément de l'achat de titre. Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans tous les points de ventes ou consultables et téléchargeables directement sur <https://carreneige.com/fr/>. Vous pouvez vous renseigner sur ce point auprès de nos hôtes, hôtesses de vente.

CONTROLE – ABSENCE, FRAUDE OU NON-CONFORMITE DE TITRE – RESPECT DU REGLEMENT DE POLICE

Le Contrôle des titres de transports est effectué par des agents assermentés, équipés d'ordinateurs de poche, ceux-ci permettent de lire toutes les informations du forfait.

« Le client 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 ».

Le forfait doit être présenté lors de chaque contrôle à la demande de l'exploitant.

Le contrôleur assermenté peut demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire 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 assermenté en rend compte immédiatement à la direction et/ou 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.

L'absence de titre de transport ou l'usage d'un titre non conforme ou détourné est passible d'une indemnité forfaitaire, citée ci-dessous :

- Forfait journée = 1x prix journée domaine/catégorie concernée. L'amende forfaitaire est de 20 €.
- Forfait séjour = 1x prix journée domaine /catégorie concernée. L'amende forfaitaire est de 20 €.
- Pour les forfaits saison : 5 fois le prix du forfait journée adulte Espace Diamant.
- Pour un client sans forfait sur les domaines skiables : 5 fois le prix du forfait journée adulte Espace Diamant.

Le cas échéant augmentée de frais de dossier, dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. La falsification d'un titre de transport est passible de poursuites pénales ainsi que de dommages et intérêts. Dans tous les cas précités, les forfaits pourront être retirés à des fins de preuve et /ou en vue de le restituer à son propriétaire. En cas de non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques une amende forfaitaire de 20 € sera appliquée par le contrôleur assermenté. Les adhérents de la carte Crestvopass sont soumis aux conditions générales de

ventes et d'utilisation, acceptée lors de l'adhésion en ligne. La carte Crestvopass est un forfait nominatif et strictement personnel. Si infraction, l'amende sera de 3 fois le prix du forfait journée adulte Espace Diamant.

La SPL Domaine Skiable Crest-Voland Cohennoz a placé des caméras de contrôle afin de contrôler les titres de transport des skieurs. Les images enregistrées dans ce dispositif ne sont pas utilisées à d'autres fins. La base légale du traitement est l'intérêt légitime, sur la base de l'article 6.1.f du RGPD.

Les clients de la SPL Domaine Skiable Crest-Voland Cohennoz sont photographiés par ce dispositif lorsqu'ils utilisent les bornes de contrôle des appareils de la Logère et du Cernix. Les images peuvent être visionnées par le personnel habilité de la SPL Domaine Skiable Crest-Voland Cohennoz et par les forces de l'ordre. Les personnels de la société en charge de la maintenance du matériel peuvent également accéder aux images, à cette seule fin.

Les images sont conservées 5 mois. En cas d'incident lié à la fraude de titre de transport, les images peuvent néanmoins être extraites du dispositif. Elles sont alors conservées sur un autre support le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilitées dans ce cadre.

Vous pouvez accéder aux données vous concernant ou demander leur effacement. Vous disposez également d'un droit d'opposition et d'un droit à la limitation du traitement de vos données. Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vos données dans ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) par voie électronique à dpo@crestvoland.com. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif vidéo n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation en ligne à la CNIL ou par courrier postal ».

MODALITES DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un TITRE donnera lieu à paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de la SOCIETE, soit en espèces euros, soit par carte bancaire acceptée par la société (Eurocard, Mastercard, Visa, American Express) ou par chèques-vacances ANCV. L'achat ou rechargement via internet s'effectue en se connectant à l'adresse internet <https://forfait.crestvoland.com>. Le TITRE est chargé sur la carte FREEPASS. En conservant cette carte FREEPASS, le TITULAIRE accède au rechargement direct pour un prochain achat.

FERMETURE ET INTERRUPTION DE SERVICE – MODALITES DE RÉCLAMATIONS

Seuls les TITRES ayant été acquis et réglés au tarif public directement par le client aux points de vente et sur les sites de vente en ligne de l'OPERATEUR, peuvent donner lieu à un dédommagement, lorsque les conditions ci-dessous mentionnées sont réunies.

Seul un arrêt complet et consécutif de plus d'une demi-journée de plus de soixante-quinze pour cent (75%) des pistes du domaine skiable considéré peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le CLIENT TITULAIRE d'un TITRE d'une durée de un (1) à quinze (15) jours.

(Hors forfaits saison), sur présentation du TITRE correspondant.

Une fiche d'écoute client est délivrée par l'OPERATEUR sur demande du TITULAIRE.

Ce dédommagement, qui s'applique au(x) seul(s) jour(s) concerné(s) par l'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques, peut prendre l'une des formes suivantes, au choix du client :

- Soit une prolongation immédiate de la même durée que celle concernée par l'interruption
- Soit l'obtention d'un avoir sous forme de forfait journée à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N + 1)
- Soit un remboursement différé (au plus tard au 31 mai 2023) égal à la différence entre le prix du forfait acquitté par le client et le prix du forfait existant pour la durée réellement skiée par celui-ci du fait des fermetures et interruptions de service.

Cas particulier de l'Espace Diamant :

Il est explicitement stipulé que le pourcentage d'arrêt complet et consécutif des remontées mécaniques mentionné ci-dessus et ci-dessous est calculé sur les remontées mécaniques de l'Espace Crest-voland/Cohennoz, et non sur l'ensemble des remontées mécaniques de l'Espace Diamant.

Dans le cas d'une fermeture de la liaison Crest-Voland/Cohennoz – Les Saisies de plus d'une journée, le dédommagement est égal à la différence entre le prix du forfait Espace Diamant acquitté par le client rapporté au nombre de jours de ski auquel il donne droit, et le prix du forfait journée Crest Voland/Cohennoz au prorata du nombre de jours de fermeture.

Dans le cas d'une fermeture de la liaison Crest-Voland/Cohennoz – Les Saisies de plus d'une journée, et d'un arrêt complet et consécutif de plus d'une journée de plus de 75% des remontées mécaniques, le dédommagement est égal à la différence entre le prix du forfait Espace Diamant acquitté par le client, et le prix du forfait Espace Crest-voland/Cohennoz existant pour la durée réellement skiée par celui-ci du fait des fermetures et interruptions de service. Le CLIENT ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le dédommagement choisi. Pour l'octroi de ce dédommagement, les pièces justificatives (duplicata, commande, ticket reçu, etc.) accompagnées de la demande de dédommagement doivent être déposées aux points de vente ou envoyées à l'OPERATEUR dans les 30 jours suivant l'interruption des remontées mécaniques. Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du TITRE concerné.

Toute réclamation doit être adressée à la SPL DOMAINE SKIABLE CREST-VOLAND COHENNOZ dans un délai de 2 mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : 253, route d'entre-deux-villes 73590 Crest-Voland.

Dans le cadre d'un litige ne pouvant être réglé à la suite d'un formulaire de réclamation comme mentionné ci-dessus, le TITULAIRE peut avoir recours à la médiation grâce à Médiateur du Tourisme et du Voyage. La médiation est un mode de règlement amiable des litiges nés à la suite d'une mauvaise exécution ou inexécution d'un contrat de vente, et qui n'ont pas pu être réglés dans le cadre d'une réclamation préalable auprès des services internes. Le recours à la médiation est gratuit pour le TITULAIRE. Le VENDEUR doit accepter ce recours et appliquer les frais de dossiers applicables. Les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet : 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.

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/>

Ces clauses de dédommagement ne s'appliquent pas pour les TITRES acquis par le client aux points de vente, ayant bénéficié de l'application de tarifs dégradés institués dans le cadre d'une limitation du fonctionnement des remontées mécaniques.

Cas de force majeure

Dans le cas d'une fermeture ou d'une interruption de service, de quelque ampleur et de quelque durée que ce soit, causée par un cas de force majeure, la SOCIETE ne procédera à aucun remboursement ou dédommagement. 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 réglementaire empêchant les parties de poursuivre leurs activités, les blocages des télécommunications.

RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout TITULAIRE d'un TITRE est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'OPERATEUR, sous peine de sanction. Il en est de même du respect des arrêtés municipaux relatifs à la sécurité sur les pistes de ski. Il lui est recommandé de respecter les « Dix règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par un des appareils de l'OPERATEUR, le TITULAIRE doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de l'appareil et remplir la déclaration d'accident.

PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les marques, modèles et graphismes portés sur les différents TITRES, affiches ou tarifs sont déposés et toute reproduction est strictement interdite.

PRISE DE VUES AUTOMATISEE

Il est porté à la connaissance des clients que les remontées mécaniques et/ou le domaine skiable SPL DOMAINE SKIABLE CREST-VOLAND COHENNOZ sont équipés de systèmes de captation automatique d'images (webcams et/ou systèmes de prise de vue ludiques). Les images / vidéos générées sont conservées pour une durée d'un an.

Webcams

Les webcams ainsi que leurs archives sont consultables via le site www.crestvoland.com. L'intéressé peut, s'il le souhaite, faire supprimer les photos / vidéos sur lesquelles il s'avère identifiable, sur simple demande auprès de la SOCIETE. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la SOCIÉTÉ ou ses partenaires éventuels, conformément à la Politique de Protection des Données mentionnée ci-dessous. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le TITULAIRE d'un TITRE (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression pour motifs légitimes auprès de la SOCIETE ou à l'adresse suivante : dpo@crestvoland.com

PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

L'ensemble des informations qui est demandé par la SOCIETE pour la délivrance d'un TITRE ou pour toute déclaration est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du TITRE ne pourra intervenir. Ces données sont collectées à des fins de gestion et de contrôle des TITRES de transport, fondé sur l'exécution du contrat de vente entre la SOCIETE et le TITULAIRE, et des statistiques, fondé sur l'intérêt légitime de la SOCIETE. Les photos qui sont obligatoires pour certains forfaits comme stipulé ci-dessus sont destinées exclusivement à l'identification du TITULAIRE du forfait concerné. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la SOCIETE.

Les traitements des informations sont effectués sous la responsabilité de la SPL Domaines Skiabiles de Crest-voland/Cohennoz représentée par Monsieur M. JORAT Yannick agissant en qualité de directeur.

Secours

Les données personnelles collectées à l'occasion de l'intervention des pisteurs-secouristes auprès d'une Personne, font l'objet d'un traitement destiné au suivi administratif de l'accident, à la facturation des frais de secours engagés et au traitement d'un éventuel litige.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la (des) Commune(s) concernée(s) ayant habilité la SOCIETE à mettre en place un service de secours sur le domaine skiable concerné et à recouvrer les frais afférents. Les données collectées sont destinées à la SOCIETE, à l'autorité publique chargée de la facturation et de l'encaissement des frais de secours, et le cas échéant la Gendarmerie (dans le cadre d'une enquête suite à un accident), aux assureurs respectifs de la SOCIETE et de la Personne secourue, et aux services de santé apportant des soins à la Personne secourue.

Les données collectées sont conservées pendant la durée nécessaire pour atteindre les finalités susvisées.

Conformément à la loi informatique et libertés dans sa dernière version et au règlement général sur la protection des données, la personne dont les données ont été traitées ou collectées par la SOCIETE (la PERSONNE CONCERNEE) ou ses représentants légaux, dispose de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité et de limitation du

traitement. La PERSONNE CONCERNEE peut également s'opposer au traitement de ses données pour les motifs légitimes. La PERSONNE CONCERNEE peut exercer ses droits auprès de la SOCIETE, en écrivant par mail à dpo@crestvoland.com ou à l'adresse suivante : SPL DOMAINE SKIABLE CREST-VOLAND COHENNOZ – 253, ROUTE D'ENTRE-DEUX-VILLES 73590 CREST-VOLAND

Si, après avoir contacté la SOCIETE, la PERSONNE CONCERNEE estime que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, elle peut adresser une réclamation auprès de la CNIL (www.CNIL.fr)

Le directeur de site : M.JORAT Yannick

Date de mise à jour : 01/09/2025

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'Y' followed by a horizontal line with a loop underneath.

