

# Conditions générales du programme de fidélité Labellemontagne

## 1. Définitions

Dans les présentes conditions générales, sauf indication contraire résultant du contexte, les expressions et termes ci-après doivent être définis de la façon suivante :

« Communication du Programme » : l'ensemble des moyens de communication utilisés dans le cadre du Programme notamment : les brochures du Programme, les informations, les lettres, les mailings directs, le site web et les formulaires d'adhésion.

« Conditions Générales » : les présentes conditions générales régissant le Programme.

« Date d'Adhésion » : la date à laquelle le formulaire d'adhésion du demandeur éligible est soumis à la Société par le biais des demandes Internet ou e-mail du Programme.

« Forfait-Moufle » : un titre de transport des remontées mécaniques de la Société, obtenu totalement ou en partie en utilisant des Moufles acquises selon les présentes Conditions Générales.

« Freepass » : support mains libres utilisé comme vecteur d'un titre de transport de la Société.

« Membre » : un membre du Programme dont l'adresse électronique, le nom et le prénom figurent dans la base de données du Programme, et auquel est associé un numéro de Freepass. Seuls les Membres peuvent bénéficier des services et avantages offerts dans le cadre du Programme.

« Moufles » : les Moufles accumulées auprès de la Société conformément aux procédures décrites dans la Communication du Programme. Les Moufles peuvent être utilisées pour obtenir des Offres.

« Partenaire » : les partenaires de la Société proposant des Offres aux Membres du Programme.

« Offre » : une Offre obtenue avec des Moufles conformément aux procédures décrites dans la Communication du Programme, y compris les Forfaits-Moufles.

« Programme » : le programme de fidélité conçu par la Société pour récompenser ses clients fidèles.

« Société » : Manigod Labellemontagne, SAS au capital de 1.000.000 €, dont le siège social est situé à Alpespace, 114 voie Albert Einstein, 73800 FRANCIN, et l'établissement principal est au 2435 Col de Merdassier, 74230 MANIGOD. RCS CHAMBERY 752 041 830 – NAF 4939 C. Responsabilité Civile ALLIANZ N° 48094110 87 Rue de Richelieu, 75002 PARIS. N° TVA Intracommunautaire FR09752041830. Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance sous le numéro 17002203.

## 2. Objet

- a. Les Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre la Société et chaque Membre. La Société, agissant de bonne foi, se réserve le droit d'annuler ou de remplacer le Programme ou d'en transférer la propriété et se réserve le droit de modifier ou d'amender à tout moment le Programme, les Conditions Générales, la Communication du Programme, le modèle d'acquisition des Moufles, la participation de tout Partenaire au Programme, ou les procédures relatives au Programme telles que décrites dans les documents du Programme. Un Membre ne pourra en aucun cas former une demande de dommages-intérêts contre la Société à la suite de modifications spécifiques imposées par la législation. Les modifications et amendements apportés aux présentes conditions générales seront notifiés par le biais de la Communication du Programme. Les présentes Conditions Générales et toutes modifications de ces dernières seront

considérées comme approuvées si le Membre utilise de quelque manière que ce soit une Moufle ou un avantage offerts dans le cadre du Programme, ou si aucune contestation écrite n'est enregistrée dans les 30 jours suivant la notification. Si un Membre n'accepte pas les modifications apportées au Programme, ce Membre pourra résilier son adhésion conformément à l'alinéa 2.b.

- b. Chaque partie peut résilier le contrat à tout moment conformément aux procédures décrites dans la Communication du Programme. Les Conditions Générales resteront en vigueur même après la résiliation de la relation contractuelle. La Société résiliera l'adhésion à réception de la demande de résiliation, et le Membre disposera soit de six mois à compter de la date de résiliation pour utiliser toutes ses Moufles. Si la Société résilie le contrat, toutes les Moufles expireront dans un délai de six mois à compter de la notification de l'annulation. Si le Membre fait de fausses déclarations déterminantes, enfreint les règles relatives aux Moufles ou les règles telles que stipulées dans la Communication du Programme, ou enfreint les règles en vertu de l'alinéa 4.g, toutes les Moufles expireront dès que la Société aura notifié la résiliation.
- c. Dans le cas où il serait mis fin au Programme, la Société fera son possible pour en informer les Membres préalablement.
- d. La Société fera son possible pour veiller à ce que les Offres et les possibilités d'accumuler des Moufles – présentées aux Membres comme étant disponibles – le soient effectivement. Toutefois, la Société ou ses Partenaires pourront unilatéralement limiter le nombre de Moufles offertes et la Société ne peut ni garantir ni assurer que les Offres susmentionnées seront disponibles. Un Membre pourra par conséquent constater qu'une offre particulière n'est pas disponible.
- e. Toutes les Offres et tous les avantages offerts sont fournis sous réserve de changements et de disponibilité, y compris des dates d'indisponibilité mentionnées dans la Communication du Programme. Des restrictions et/ou des modifications d'ordre local pourront être appliquées. Les Offres, les avantages et les possibilités de gagner des Moufles sont ou peuvent être fournis par les Partenaires avec lesquels la Société a conclu des accords mais sur lesquels elle n'a aucun contrôle.
- f. Les Offres, les avantages et les possibilités d'accumuler des Moufles et/ou de transformer des Moufles sont soumis aux conditions générales du Partenaire fournissant ces facilités. Lesdites conditions générales seront envoyées au Membre sur simple demande adressée audit Partenaire.
- g. La Société ou ses Partenaires se réservent le droit de faire des Offres destinées spécifiquement à des groupes de Membres en fonction de leurs activités dans le Programme. Ces Offres, y compris dans le cas de Forfaits-Moufles, ne peuvent être cumulées avec d'autres avantages.
- h. Les Moufles restent valables pendant 2 ans. Seule l'accumulation de nouvelles Moufles permet d'étendre cette validité initiale. L'information concernant la date de validité des Moufles est disponible en ligne sur le compte du Membre ou par mail à l'adresse [fidelite.manigod@labellemontagne.com](mailto:fidelite.manigod@labellemontagne.com).
- i. Si un Membre n'a pas accumulé de Moufles pendant une période de 5 ans, la Société se réserve le droit de résilier l'adhésion unilatéralement.
- j. Le relevé d'activité et le solde de Moufles seront adressés par courrier électronique au Membre.
- k. Le compte de fidélité, et les Moufles accumulées par le Membre concerné, ne peuvent en aucune circonstance être transférés, légués, cédés, vendus ou cumulés – que ce soit ou non à titre onéreux – avec le compte des Moufles de toute autre personne, que cette dernière soit ou non

Membre du Programme, ou avec tout autre compte appartenant au Membre, sauf dans les cas prévus par la Société et indiqués dans la Communication du Programme.

- I. En cas de décès d'un Membre, la Société clôturera le compte dudit Membre et annulera toutes les Muffles par ce Membre après réception du certificat de décès.

### **3. Adhésion**

- a. Sous réserve des législations locales et d'une autorisation parentale ou du tuteur, le cas échéant, le Programme est ouvert uniquement aux personnes physiques âgées de 5 ans et plus. La participation de sociétés, de personnes morales, ou de toutes autres entités juridiques est exclue.
- b. Un Membre ne peut souscrire qu'une seule adhésion et le Membre ne pourra avoir qu'un seul compte à son nom. En cas de doublon, le compte avec le solde le moins élevé de Muffles sera annulé et toutes les Muffles accumulées sur ce compte seront transférées sur l'autre compte.
- c. En adhérant au Programme, le Membre accepte de recevoir la Communication du Programme qui fait partie intégrante du Programme. Le Membre est tenu de fournir à la Société une adresse électronique pour l'envoi de la Communication du Programme. En cas de changement d'adresse électronique, il en avertira la Société par écrit ou via le site internet du Programme sans délai. Ce changement d'adresse devra porter la signature ou le mot de passe du Membre, selon le cas.
- d. Toute personne éligible souhaitant adhérer au Programme, son tuteur ou son représentant légal si la personne est mineure, devra compléter en ligne une demande personnelle d'adhésion au Programme. Toute personne demandant l'adhésion au Programme est réputée avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales.
- e. La Société se réserve le droit de refuser l'adhésion à toute personne ne remplissant pas les conditions requises pour participer au Programme.
- f. Toute personne dont la demande d'adhésion a été acceptée par la Société se verra notifié par email. L'adresse électronique fournie lors de la demande d'adhésion doit impérativement être la même que celle utilisée par le client pour s'identifier sur nos sites de ventes de forfaits en ligne.

### **4. Conformité avec le Programme**

- a. Le Membre garantit l'exactitude de toutes les informations données, notamment son adresse électronique, et il sera seul responsable de toute information erronée, incomplète ou périmée.
- b. Le Membre devra fournir sur demande la preuve de son identité. Tout défaut de réponse à cette demande dans un délai de 30 jours entraînera automatiquement la suspension ou la résiliation de l'adhésion et la perte de toutes les Muffles accumulées.
- c. Toutes les Muffles ainsi que toutes les Offres ou Forfaits-Muffles correspondants seront obtenus, gagnés et utilisés conformément aux règles et aux directives figurant dans les présentes Conditions Générales. La Société décidera en dernier ressort si une activité permet d'obtenir des Muffles.

- d. Aucune Moufle ne sera octroyée pour des journées skiées ou des réservations non utilisées, confisquées, frauduleuses, perdues, périmées ou remboursées. Aucune Moufle ne sera octroyée lorsqu'une personne procède à son enregistrement et s'identifie de manière abusive sous le même nom que le Membre.
- e. Toutes les demandes de crédit rétroactif devront être effectuées dans les quinze (15) jours suivant la transaction en question. Les demandes rétroactives concernant les Partenaires devront être envoyées à la Société par courrier normal et être accompagnées des documents nécessaires, selon les procédures décrites dans la Communication du Programme. En outre, la Société se réserve le droit de réclamer à tout moment toutes les pièces justificatives des Moufles accumulées.
- f. La vente, l'achat, le courtage, la revente, le troc ou l'échange de Moufles, d'Offres ou de Forfait-Moufles en l'échange d'une quelconque contrepartie sont interdits, sauf dispositions contraires prises par la Société et spécifiées dans la Communication du Programme. Les contrevenants, y compris tout client utilisant une Offre achetée ou troquée, pourront être tenus de payer des dommages et intérêts ainsi que les frais de justice. Les Moufles et Offres n'ont pas de valeur marchande et ne peuvent en aucun cas être converties en argent.
- g. La violation des conditions de transport ou des conditions tarifaires de la Société ou de ses partenaire, notamment le non-respect des politiques et procédures du Programme – la vente ou le troc d'Offres, de Forfaits-Moufles ou de Moufles, et toute fausse déclaration de faits relativement aux présentes, tout comportement répréhensible– notamment tout comportement fâcheux ou malveillant à l'égard de tout employé de la Société, tout comportement indiscipliné, ou tout refus de suivre les instructions d'un employé – pourront entraîner l'annulation du compte du Membre et l'exclusion consécutive du Programme, la confiscation de la totalité des Moufles accumulées et l'annulation des Offres antérieurement émises mais non utilisées.
- h. La Société se réserve le droit d'engager les poursuites judiciaires qui s'imposent et qu'elle jugera nécessaires contre le Membre, quant à l'exécution de l'une des conditions régissant le Programme, et pourra recouvrer des dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.
- i. Les employés ou les dirigeants, ou leurs héritiers ou ayants-droit de la Société, les moniteurs de ski, les personnels des agences de voyages, ou de toute personne physique ou morale ayant une activité professionnelle liée au domaine skiable et/ou à la station, ou encore toute personne ayant accès à des tarifs préférentiels consentis par la Société ou ses Partenaires ne peuvent se prévaloir des présentes Conditions Générales en gagnant des Moufles ou en obtenant des Offres ou des Forfaits-Moufles.

## **5. Données Personnelles**

- a. Les données personnelles relatives à la participation du Membre au Programme sont traitées et utilisées aux fins de permettre la mise en œuvre dudit Programme. Le traitement de ces données se conforme à la réglementation en vigueur, et notamment à la Loi du 6 janvier 1978, modifiée par la Loi du 6 août 2004, ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données (UE 2016/679).
- b. En adhérant au Programme, le Membre autorise aux fins présentées ci-dessus, la conservation nominative de ses utilisations des remontées mécaniques (nom de la remontée, date et heure de l'utilisation de la remontée) pendant toute la durée de son adhésion au Programme.

- c. Les données personnelles seront utilisées et échangées par la Société et ses Partenaires pour le bon fonctionnement du Programme. De plus, afin de permettre à la Société, ou à ses Partenaires de proposer des produits et des services, ainsi qu'à des fins de marketing direct ou de communication, à condition que le Membre y ait consenti préalablement, les informations concernant le Membre ainsi que sa participation au Programme pourront être échangées en toute confidentialité entre la Société et ses Partenaires, pour leur usage exclusif. Pour de plus amples informations il convient de se référer à la politique de protection des données de Labellemontagne disponible sur le site [www.labellemontagne.com](http://www.labellemontagne.com)
- d. Le Membre dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation ou d'opposition au traitement, de portabilité de ses données ou d'introduction d'une réclamation pouvant être exercé par courrier électronique adressé à [protectiondesdonnees@labellemontagne.com](mailto:protectiondesdonnees@labellemontagne.com).

## 6. Audit

- a. La Société se réserve le droit d'auditer tous les comptes du Programme, à tout moment, et sans préavis notifié aux Membres, afin de s'assurer du respect des règles du Programme et des conditions de transport applicables et/ou aux tarifs.
- b. Au cas où un audit révélerait des irrégularités ou des violations, le traitement et/ou l'utilisation des Offres, des Forfaits-Moufles et/ou des Moufles accumulées pourra être reporté par la Société jusqu'à ce que les dites irrégularités ou violations aient été résolues de manière satisfaisante pour la Société. En attendant cette résolution, il pourra être interdit aux Membres de transformer des Moufles, et d'utiliser des Offres ou Forfaits-Moufles, services ou avantages liés au Programme, à l'entière et unique discrétion de la Société.
- c. La Société se réserve le droit d'échanger des informations avec des Partenaires ou leurs agents à des fins d'audit.

## 7. Responsabilité

- a. La Société décline toute responsabilité quant à tout préjudice, décès, blessure ou perte découlant de ou en relation directe avec les services, les Offres ou les avantages fournis par les Partenaires dans le cadre du Programme, à l'exclusion des dommages ou pertes résultant de négligences commises par la Société, ou provoqués par cette dernière avec l'intention de causer lesdits dommages ou résultant d'imprudences commises en sachant qu'il en résulterait probablement des dommages. Toute réclamation devra être présentée directement au partenaire concerné.
- b. Sauf disposition contraire contenue aux paragraphes 2 et 7.a ci-dessus, la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable de pertes ou dommages résultant de la résiliation ou du changement du Programme, ou du retrait du Programme de la Société ou de l'un des Partenaires. La Société fera son possible pour informer le Membre de tels changements ou retraits, dans les meilleurs délais.
- c. Si la Société ou tout Partenaire refuse à tort à un Membre un crédit de Moufles accumulées, des Offres, un Forfait-Moufle ou tout autre avantage, le recours exclusif dont dispose ledit Membre sera l'obtention du crédit de Moufles, de l'Offre ou de l'avantage refusés à tort par la Société – si

ces derniers sont disponibles – ou de tout autre avantage comparable, alternatif et raisonnable, selon ce que la Société décidera, ou le re-crédit des Moufles utilisées, au choix du membre. Dans l'éventualité où l'un des avantages ci-dessus serait refusé à tort, la responsabilité de la Société ou d'un quelconque partenaire sera limitée à la valeur de l'Offre concernée et l'indemnité accordée ne pourra se faire que sous la forme d'une Offre ou d'un re-crédit de la valeur en Moufles.

- d. Le Membre est responsable de toute réclamation de tiers, y compris des autorités fiscales, liée à sa participation au Programme.

## **8. Gain de Moufles**

- a. Les Moufles acquises par le Membre seront créditées sur le compte du Membre, indépendamment de l'identité de la personne ou de l'entité ayant réglé les services ou forfaits, à la condition que ledit Membre ait donné son adresse électronique et/ou son numéro de Freepass lors de la commande. Les Membres feront leur affaire d'informer tout tiers ou toute personne morale payant les forfaits ou les services, notamment l'employeur du Membre, sur les Moufles et les avantages obtenus dans le cadre du Programme.
- b. La Société se réserve le droit de débiter le compte de tout Membre qui aurait acquis des Moufles de façon induue.
- c. Seuls les forfaits acquis en ligne sur le site de la Société ouvrent droit à l'accumulation de Moufles. Tout tarif non public et/ou promotionnel ne donnera pas droit à accumulation de Moufles. Il est expressément souligné que les tarifs préférentiels accordés aux professionnels du secteur touristique, les forfaits gratuits ou invités, les forfaits destinés à des membres d'une administration ou d'une collectivité territoriale n'ouvrent pas droit à accumulation de Moufles. La Société se réserve le droit de ne pas créditer de Moufles dans le cas d'un achat d'un produit ou d'un service normalement éligible si celui-ci est effectué à un tarif promotionnel.
- d. En cas d'arrêt dû à des intempéries, des raisons de sécurité, ou de conflits sociaux, le Membre ne gagne pas de Moufles.
- e. Toutes les Moufles doivent être obtenues, gagnées et utilisées conformément aux règles et aux directives des présentes Conditions Générales.
- f. Le Membre doit effectivement consommer son forfait pour accumuler des Moufles : plus précisément, il doit avoir utilisé au moins 3 remontées mécaniques dans sa journée de ski.
- g. La Société fera son possible pour fournir avec précision tout crédit ou nombre de Moufles. Toutefois, le Membre est tenu de conserver les documents nécessaires tels que les justificatifs, qui devront être fournis pour obtenir un crédit rétroactif.
- h. Le Membre ne peut accumuler de Moufles que pour la journée de ski qu'il a lui-même effectuée, même s'il a acheté des forfaits pour d'autres personnes. Le compte du Membre ne pourra être crédité qu'une seule fois pour chaque journée skiée.
- i. La Société se réserve le droit de modifier les règles d'acquisition de Moufles à tout moment, sans préavis, et sans qu'une information préalable des Membres ne soit nécessaire. Toutefois, dans la mesure où les changements prévus dans les règles modifient substantiellement le Programme, une communication particulière sera faite par courrier électronique.

## 9. Utilisation des Mouflles pour l'obtention d'Offres

- a. Lorsqu'un Membre a accumulé un nombre suffisant de Mouflles, ledit Membre peut demander une Offre par courrier électronique à [fidelite.manigod@labellemontagne.com](mailto:fidelite.manigod@labellemontagne.com), ou sur le Site Web du Programme, en donnant le nom du bénéficiaire, conformément aux procédures régissant l'émission des Offres, décrites dans la Communication du Programme. La réservation d'une Offre et les procédures relatives à la demande pourront être modifiées par la Société. Pour le cas des Forfaits-Mouflles, le Membre devra impérativement utiliser le Site Web pour utiliser ses Mouflles. Aucune utilisation de Mouflles aux caisses de la Société pour un Forfait-Moufle ne sera permise.
- b. Seul le Membre est autorisé à demander une Offre. Le Membre pourra demander une Offre soit pour lui-même soit pour toute autre personne désignée par ledit Membre au moment où la demande d'Offre est présentée, sous réserve des conditions générales du Programme. Dans le cas où le Membre serait juridiquement incapable (qu'il soit majeur ou mineur), la demande d'Offre devra être faite par le représentant légal ou par le tuteur dudit Membre.
- c. Une fois l'Offre réservée par le Membre, cette dernière ne peut être modifiée.
- d. Les Offres perdues, volées ou expirées ne pourront être remboursées, remplacées ou prolongées. Le changement de bénéficiaire n'est jamais autorisé.
- e. Un bénéficiaire ayant droit à une réduction en fonction de sa catégorie d'âge (enfant, étudiant, personne du troisième âge, etc.) ne pourra obtenir une réduction du nombre de Mouflles requis pour l'Offre.
- f. Le bénéficiaire de tout Forfait-Moufle devra se conformer aux Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation de titres de transport de la Société. Il est précisé que, le cas échéant, le coût du support mains libres (2€) reste à la charge du bénéficiaire si celui-ci ne dispose pas lui-même d'un support.
- g. Toute réclamation devra être formulée par écrit à la Société dans les quinze (15) jours suivant l'utilisation d'une Offre.

## 10. Divers

- a. Les présentes Conditions Générales annulent et remplacent toutes Conditions Générales antérieures et s'appliquent à compter du 1<sup>er</sup> mars 2020.