



## CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES

### RISOU LABELLEMONTAGNE

Établissement principal : Chalet d'accueil 05600 RISOU 1850  
N° TEL : 04 92 46 07 51

Adresse mail : [contact.risoul@labellemontagne.com](mailto:contact.risoul@labellemontagne.com)

SAS au capital social de 3.000.000 €

RCS GAP N° 802 124 719

Responsabilité Civile ALLIANZ N° 48094110

N° TVA Intracommunautaire : FR 12 802 124 719

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire

en Assurance sous le numéro 19008696 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)),

Ci-après dénommée la « SOCIETE » OU « OPERATEUR »

### 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 au domaine Risoul - La Forêt Blanche et valable exclusivement sur la saison estivale 2022 et la saison hivernale 2021-2022.

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 doit être titulaire d'un TITRE. Les TITRES dont la durée est supérieure à la durée la plus courte sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles (excepté pour les cartes 10 jours R'Solo). 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 l'OPERATEUR et sur le site [risoul.labellemontagne.com](http://risoul.labellemontagne.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, comme tous les produits annexes.

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.

La SOCIETE, en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Assur' Glisse » en complément de l'achat du Titre. Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans les points de vente ou consultables et téléchargeables directement sur le site : [www.orienticketneige.com/](http://www.orienticketneige.com/).

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 adaptés pour lui.

Le CLIENT est informé que certaines offres ne sont disponibles que sur le site de vente en ligne [risoul.labellemontagne.com](http://risoul.labellemontagne.com), cette exclusivité étant alors mentionnée sur le site internet. L'OPERATEUR ne peut être tenu pour responsable du choix du CLIENT.

**Aucune réclamation ou remboursement à ce TITRE ne sera possible après l'achat.**

L'information relative aux émissions de CO2 générées par l'activité de transport des CLIENTS est disponible en ligne via le lien suivant :

<https://risoul.labellemontagne.com/fr/hiver/ski-snowboard/securite-et-environnement/>

### SUPPORT

Les TITRES sont délivrés sur des cartes « FREEPASS » (cartes à puce rechargeables), numérotées et accompagnées d'un DUPLICATA (mention du numéro du FREEPASS, de l'assurance, etc.). Cette carte « FREEPASS » réencodable, d'un montant de 2 €, est réutilisable dans la limite d'une durée de garantie de 2 ans à compter de la date de délivrance. 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 »), également accompagnés d'un justificatif. Les TICKETS doivent être conservés.

**ATTENTION** : il est demandé au TITULAIRE d'un TITRE de conserver le DUPLICATA 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.

### ACHAT OU RECHARGEMENT PAR INTERNET

L'achat de forfaits à distance ou de rechargement s'effectue en se connectant à l'adresse du site internet [risoul.labellemontagne.com](http://risoul.labellemontagne.com). Le forfait est chargé sur la carte « FREEPASS ». En conservant cette carte, le TITULAIRE accède au rechargement direct pour un prochain achat. Les conditions d'utilisation du site ainsi que les conditions particulières de vente en ligne sont disponibles à l'adresse web ci-avant.

### 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, 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 [risoul.labellemontagne.com](http://risoul.labellemontagne.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 justificatif ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. Dans tous les cas, la détermination de l'âge à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du TITRE à délivrer. Les justificatifs de réduction sont conservés par l'OPERATEUR conformément aux termes de la Politique de Protection des Données.

Pour les forfaits « SAISON », les forfaits « ENFANT » (jusqu'à 4 ans inclus), les forfaits « 8 jours et plus », l'enregistrement de la photographie 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 »).

### 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-DUPLICATA qui lui a été délivré au moment de l'achat de son TITRE, le forfait pourra être remplacé. Il en coûtera la somme de 7 € (frais de traitement). 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 aux remontées mécaniques. 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** : un TITRE perdu ou volé pour lequel le CLIENT ne peut produire le TICKET-DUPLICATA sera ni remboursé, ni remplacé.

### 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 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 (cf. conditions en points

de vente). Tous renseignements à cet effet sont disponibles aux points de vente.

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

Le TITRE doit être présenté lors de chaque contrôle. Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine skiable visé par les présentes, sans TITRE, ou munie d'un TITRE non conforme, sera passible des indemnités et poursuites ci-dessous :

- Versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon de poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale à cinq fois la valeur d'un TITRE un jour tarif public pratiqué par l'OPERATEUR (articles L 342-15, R 342-19 et R342- 20 du Code du Tourisme). Dans le cas où le versement n'est pas effectué au moment de l'infraction, il y est ajouté des frais de dossiers d'un montant de 50 €.

- Poursuites judiciaires. L'OPERATEUR se réserve le droit de suspendre toutes promotions ou avantages auprès des personnes ayant fraudé. Les contrôleurs assermentés pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au TITULAIRE d'un titre de transports 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 tout officier de police judiciaire de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

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

### MODALITES DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un titre donnera lieu à paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués soit par chèque 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 SOCIETE (Eurocard, Mastercard, Visa, American Express) ou par chèques-vacances ANCV dans la limite de 50% du montant total de la commande). Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité sera exigée.

L'achat ou rechargement via internet s'effectue en se connectant à l'adresse du site internet [risoul.labellemontagne.com](http://risoul.labellemontagne.com) ou par l'application « Risoul Labellemontagne ». 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 RECLAMATIONS

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 journée et de plus de soixante pour cent (60%) des remontées mécaniques 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 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 2022) 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 la fermeture de la liaison Risoul-Vars :**

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 du domaine skiable de Risoul 1850, et non sur l'ensemble des remontées mécaniques du domaine skiable de la Forêt Blanche.

Dans le cas d'une fermeture de la liaison Risoul 1850 – Vars de plus d'une journée, le dédommagement est égal à la différence entre le prix payé par le CLIENT rapporté au nombre de jours de ski auquel il donne droit, et la valeur du forfait journée proposé à la clientèle ce(s) jour(s)-là.

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, 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 RISOU Labellemontagne dans un délai de 30 jours suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : RISOU Labellemontagne, Chalet d'accueil – Risoul 1850 - 05600 RISOU.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans le délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) à compter de celle-ci), le CLIENT 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.

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 : [webgate.ec.europa.eu/odr/](http://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 remisés institués dans le cadre d'une limitation du fonctionnement des remontées mécaniques.

#### **STOP COVID-19 : Respect des mesures et règles sanitaires - DISPOSITIONS PARTICULIERES**

Pour faire face à l'épidémie de Covid-19, la SOCIETE/l'OPERATEUR a mis et met en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires, et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ». Tout TITULAIRE/CLIENT/USAGER est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires, (passe vaccinal, gestes barrières).

A ce TITRE, le TITULAIRE/CLIENT/USAGER s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales (et les pictogrammes les complétant) qui lui seront transmises et dispensées par la SOCIETE/l'OPERATEUR et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

En application de la loi La loi n° 2022-46 du 22 janvier 2022 et de son décret d'application n° 2022- 51 du 22 janvier 2022 modifiant le décret du 1er juin 2021, le passe vaccinal est obligatoire à compter du 24 janvier 2022 pour toute personne âgée de 16 ans et plus. Pour les mineurs de 12 ans à 15 ans, le passe sanitaire reste requis. Conformément à la réglementation en vigueur, les personnes soumises à cette obligation et ne pouvant pas présenter un passe vaccinal (16 ans et plus) ou un passe sanitaire (12 à 15ans) valide lors de sa vérification se voient refuser l'accès aux remontées mécaniques.

Le port du masque est obligatoire dès l'âge de 6 ans pour l'ensemble des remontées mécaniques (y compris dans les files d'accès). Seuls les téléskis et tapis roulants pourront être exonérés du port du masque (lorsqu'emprunté par un seul client à la fois). Les usagers porteront un masque homologué, qui peut être un masque chirurgical ou un masque en tissu de catégorie 1 (certification AFNOR SPEC S76-001). Concernant les tours de cou, seuls ceux qui sont filtrants et répondant aux mêmes normes sont autorisés.

Les décisions gouvernementales peuvent évoluer en fonction de la situation sanitaire. Pour plus d'informations, consultez les dispositions sanitaires en vigueur. à l'adresse suivante : <https://risoul.labellemontagne.com/fr/informations-covid/>.

#### **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) et consultable à l'adresse suivant : <http://www.ffs.fr/ski-alpin/skier/securite>

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 domaines skiables LABELLEMONTAGNE 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.

#### **Prise de vue ludique**

Les systèmes de prise de vue ludiques qui sont installés sur des télésièges qui font l'objet d'un affichage particulier (en gare de départ ou sur les pylônes), signalant la présence d'un tel dispositif. Sur l'écran au sommet du télésiège concerné, les images ne sont plus affichées après un délai de deux heures.

#### **Webcams**

Les prises de vue des webcams ainsi que leurs archives encore accessibles sont consultables via le site [www.labellemontagne.com](http://www.labellemontagne.com).

L'intéressé peut, s'il le souhaite, faire supprimer les photos / vidéos sur lesquelles il s'avère identifiable, sur simple demande auprès de l'OPERATEUR. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'OPERATEUR 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 : [protectiondesdonnees@labellemontagne.com](mailto:protectiondesdonnees@labellemontagne.com)

#### **PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

L'ensemble des informations qui est demandé par l'OPERATEUR 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.

L'intégralité de la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel du Groupe LABELLEMONTAGNE, applicable à l'OPERATEUR, est disponible à l'adresse suivante : [www.labellemontagne.com/fr/protection-des-donnees](http://www.labellemontagne.com/fr/protection-des-donnees).

Cette Politique de Protection des Données fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. En acceptant les présentes, vous acceptez aussi la Politique de Protection des Données accessible ci-dessus.

#### **Secours**

Les données personnelles collectées sur la fiche de secours 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 l'OPERATEUR à mettre en place un service de secours sur le domaine skiable et à recouvrer les frais afférents.

Les données collectées sont destinées à l'OPERATEUR, 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 à la suite d'un accident), aux assureurs respectifs de l'OPERATEUR et de la Personne secourue, et aux services de santé apportant des soins à la Personne secourue/Client.

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

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le TITULAIRE d'un titre (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la SOCIETE, en écrivant par courriel à [protectiondesdonnees@labellemontagne.com](mailto:protectiondesdonnees@labellemontagne.com) ou à l'adresse postale suivante :

**RISOU LABELLEMONTAGNE**  
**Chalet d'accueil – Risoul 1850**  
**05600 RISOU**

Responsable des traitements : RISOU LABELLEMONTAGNE

Le Directeur de site

Date de mise à jour : 24 janvier 2022