



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES D'ACCES A LA MOUNTAIN LUGE



PARC DE LOISIRS GERE PAR :
STEM INTERNATIONAL
CAPITAL SOCIAL DE 100 000 €
SIEGE SOCIAL : 6 RUE MAURICE HUREL - 31500 TOULOUSE
NUMERO TVA INTRACOMMUNAUTAIRE: FR04 819 961 723
NUMERO D'INSCRIPTION RCS: 819 961 723 00031

EXPLOITANT DU PARC DE LOISIRS DE :
STEM HAUTACAM
PARC DE LOISIRS DU HAUTACAM 65400 BEAUCENS
TELEPHONE : +33(0)5 62 97 10 16 - PROMO@HAUTACAM.COM

CI-APRES DENOMME « L'EXPLOITANT »

ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres d'accès permettant l'utilisation de la Mountain Luge gérée par l'exploitant et mentionnée ci-dessus.

Le client reconnaît avoir pris connaissance lors de l'acquisition d'un titre d'accès auprès de l'exploitant, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation et déclare expressément les accepter sans réserve et sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés (affichés aux points de vente de l'exploitant) et de sélectionner les plus avantageux pour lui.

Seule la dernière version française des conditions générales de vente et d'utilisation de titres d'accès à la Mountain Luge version applicable au 2 Décembre 2021 fait foi.

Le personnel ne pourra être tenu pour responsable des choix du client.

1.1 PROPRIETES INTELLECTUELLES :

Le client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droits d'auteurs et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de l'exploitant.

ARTICLE 2 : TITRES

Les titres proposés sont des tickets / cartes et ne sont utilisables que sur le Hautacam ou au sein des structures partenaires pour lesquelles ils ont été émis.

Sur chaque tickets / cartes est enregistré un titre d'accès à la Mountain Luge.

L'utilisateur doit être en possession de son ticket / carte pour présentation à la borne pour chaque tour effectué.

Tous les tarifs publics de vente sont affichés aux points de vente du parc de loisirs et également consultables sur le site : www.hautacam.com

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Des guides tarifaires sont également disponibles dans ses points de vente.

2.1 LES SUPPORTS :

Les titres de transports sont délivrés sur les supports suivants :

2.1.1 Supports papier

Les supports papier correspondent à des titres d'accès inférieurs à 6 descentes ainsi qu'à tous les produits combinés comprenant moins de 6 descentes. Ils sont non nominatifs et utilisables jusqu'à la fin de la consommation. Il s'agit d'un support sur lequel est enregistré un titre d'accès, acheté en caisse.

2.1.2 Supports 36, 60 ou 120 tacams

Les supports papier plastifiés (type Code Barre) correspondent à des titres d'accès égaux ou supérieurs à 6 descentes. Ils sont non nominatifs et utilisables jusqu'à la fin de la consommation. Il s'agit d'un support sur lequel est enregistré des points, acheté en caisse.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EMISSION, VALIDITE DES TITRES D'ACCES

Tout titre donne droit durant sa période de validité, à la libre circulation sur la Mountain Luge, sous réserve des conditions météorologiques, d'enneigement ou conjoncturelles mais sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Les titres d'accès sont non nominatifs et non consécutifs. Ils sont valables pour une durée d'un an à compter de la date d'achat en caisse.

3.1 MODALITES DE PAIEMENT

Toutes les délivrances d'un titre donneront lieu à un paiement du tarif correspondant.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES D'ACCES A LA MOUNTAIN LUGE



Les paiements sont effectués en euros :

- soit par chèque tiré sur un compte bancaire français, émis à l'ordre de l'exploitant,
- soit en espèces,
- soit par carte bancaire acceptée par l'exploitant,
- soit par chèques vacances,
- soit par Shop mon chèque.

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité sera exigée.

3.2 JUSTIFICATIFS DE VENTE

Il sera délivré à partir de 25€, quel que soit le support utilisé, un reçu sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ces produits, sa date limite de validité, son numéro de support, le prix total hors taxe de la transaction et le montant total de la TVA.

Ce justificatif doit être impérativement conservé par le client, lequel doit être en mesure de la présenter à l'exploitant en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (exemples : perte, vol ou réclamations...).

ARTICLE 4 : CLAUSES SPECIFIQUES

4.1 FRAUDE- ABSENCE DE TITRE OU TITRE NON VALIDE

Tout usager est contrôlé au départ de la Mountain Luge et autres activités annexes. Il doit être porteur d'un titre d'accès en cours de validité.

L'usager présentant un titre non conforme se verra interdire l'accès à la Mountain Luge ainsi qu'aux activités annexes.

4.2 PERTE – DESTRUCTION – VOL

En cas de perte ou de vol du titre d'accès, les titres trouvés seront centralisés à la billetterie principale de l'exploitant.

Tout pass non nominatif non retrouvé, ne pourra quelles que soient les preuves produites être remplacé ou remboursé, du fait que l'identification du forfait ne peut se faire.

4.3 FORFAITS PARTIELLEMENT OU NON UTILISES

Dans le cas où les titres d'accès délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront **ni remboursés ni échangés**. Ils peuvent être cédés à une tierce personne du fait de leur validité d'un an.

4.4 MALADIE OU ACCIDENT

Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres d'accès pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait.

4.5 ARRET DE LA MOUNTAIN LUGE/ ALEAS METEOROLOGIQUES

Seul un arrêt complet de plus de deux heures de l'activité Mountain Luge et activités annexes du parc de loisirs (téléski du Cardouet et les mini quads) peut donner lieu à un dédommagement du préjudice au prorata des consommations déjà utilisées (à l'exception des forfaits saison). Le client devra, pour en bénéficier, se présenter à la billetterie de l'exploitant muni de son ou ses billets émis lors de l'achat.

Sur présentation des pièces justificatives, le dédommagement peut prendre la forme suivante :

- Un remboursement au prorata des descentes utilisées

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

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre.

Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité par tous les moyens mis à sa disposition. (Sites Internet et Réseaux Sociaux et Applications Météo- Météo France, Météo Blue, Météo Ciel, etc...)

4.6 PREJUDICE MATERIEL OU PHYSIQUE SUR LA MOUNTAIN LUGE

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par la Mountain Luge ou les autres activités (DevalKart, Sherpa) du parc de loisirs, l'usager doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de l'exploitant d'effectuer les démarches nécessaires.

4.7 RECLAMATION

Toute réclamation doit être adressée à l'exploitant dans un délai de 2 (deux) mois 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 :

**STEM Hautacam
Station du Hautacam
65400 BEAUCENS**



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES D'ACCES A LA MOUNTAIN LUGE



ARTICLE 5 : RESPECTS DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un titre donnant accès à la Mountain Luge et autres activités est tenu de respecter les règles de sécurité, notamment les règlements de police et les pictogrammes au départ de la Mountain Luge ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'exploitant sous peine de sanction.

L'utilisateur serait jugé seul responsable si les consignes n'étaient pas respectées.

ARTICLE 6 : - COVID-19 : RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES – DISPOSITIONS PARTICULIERES

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire et pour faire face à l'épidémie de Covid-19, le parc de loisirs a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

Toute personne présente sur site est tenue de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, l'utilisateur s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par le parc de loisirs et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

ARTICLE 7 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'ensemble des informations qui est demandé par l'exploitant pour la délivrance d'un titre d'accès est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires venaient à faire défaut, l'émission du forfait ne pourrait avoir lieu.

Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des titres d'accès et statistiques.

Concernant les titres personnalisés, ils sont également collectés à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres d'accès. Ces données sont aussi recueillies à des fins statistiques.

Ces données font l'objet d'un traitement informatisé également destiné à la gestion commerciale et promotionnelle de Stem International. Les destinataires des données sont : Le service commercial et la direction de Stem International. Ces données seront sauvegardées pour une durée de 3 ans à partir de leur réception. Vous pouvez demander à consulter vos données à caractère personnel que nous gardons, les modifier ou les supprimer en nous contactant par mail à promo@hautacam.com.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société STEM INTERNATIONAL. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 7 octobre 2016, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en nous contactant par mail à promo@hautacam.com ou en écrivant à l'adresse suivante :

**STEM HAUTACAM
Station du Hautacam
65400 BEAUCENS**

Responsable du traitement : STEM HAUTACAM, établissement secondaire Station du Hautacam

Finalités des traitements : Billetterie, contrôle d'accès, gestion des fichiers de clients et de prospects, gestion commerciale, statistiques. En application de l'article 90 du décret n°2007-451 du 25/03/2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTÉES MECANIQUES



DOMAINE SKIABLE GERE PAR :
STEM INTERNATIONAL
CAPITAL SOCIAL DE 100 000 €
SIEGE SOCIAL : 6 RUE MAURICE HUREL - 31500 TOULOUSE
NUMERO TVA INTRACOMMUNAUTAIRE: FR04 819 961 723
NUMERO D'INSCRIPTION RCS: 819 961 723 00031

EXPLOITANT DU DOMAINE SKIABLE DE :
STATION DE SKI DU HAUTACAM 65400 BEAUCENS
TELEPHONE : +33(0)5 62 97 10 16 - PROMO@HAUTACAM.COM

CI-APRES DENOMME « L'EXPLOITANT »

ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques donnant accès au domaine skiable géré par l'exploitant et mentionné ci-dessus.

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.

Le client reconnaît avoir pris connaissance lors de l'acquisition d'un titre de transport auprès de l'exploitant, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation et déclare expressément les accepter sans réserve et sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés (affichés aux points de vente de l'exploitant) et de sélectionner les plus avantageux pour lui.

Ces conditions générales de vente et d'utilisation sont complétées par des conditions particulières à la vente en ligne consultables sur www.hautacam.com.

Seule la dernière version française des conditions générales de vente et d'utilisation de titres de transports de remontées mécaniques version applicable au 2 Décembre 2021 fait foi.

Le personnel ne pourra être tenu pour responsable des choix du client.

1.2 PROPRIETES INTELLECTUELLES :

Le client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droits d'auteurs et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de l'exploitant.

ARTICLE 2 : TITRES

Le forfait est composé d'un support de type « mains libres » sur lequel est enregistré un titre de transport.

Les titres proposés sont des forfaits de ski (ci-après dénommé « forfait ») déterminés pour un domaine validé, une durée, une catégorie de personne et ne sont utilisables que sur le réseau des remontées mécaniques du ou des domaine(s) skiable(s) pour lequel(s) ils ont été émis.

L'utilisateur 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.

Tous les tarifs publics de vente de forfaits sont affichés aux points de vente du domaine skiable concerné et également consultables sur le site : www.hautacam.com

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente.

Les forfaits « remontées mécaniques » proposés peuvent être vendus avec une assurance couvrant les secours sur pistes. Elle est nominative et personnelle et ne peut être cédée, ni remboursée. Il est de la responsabilité du client de choisir ou non de souscrire cette assurance (exprimée par jour et par personne) avant l'utilisation du forfait.

2.1 LES SUPPORTS :

Les titres de transports sont délivrés sur les supports suivants.

2.1.1 Supports à usage unique

Les supports papier plastifiés (type One Way) ou cartes sont à usage unique et ne sont pas réutilisables. Il s'agit d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport, acheté en caisse.

2.1.2 Supports saison ou 3, 4 et 6 jours consécutifs ou non consécutifs

Il s'agit d'une carte (type Stripe) rechargeable et réutilisable par l'exploitant plusieurs fois dans la limite de la non altération technique du support, sur lequel est enregistré un titre de transport, acheté en caisse. Le client est encouragé, une fois le titre de transport utilisé, à la déposer dans la boîte aux lettres prévue à cet effet en billetterie principale.

2.1.3 Supports rechargeable « Carte Avantage »

Il s'agit d'un support sur lequel peut être encodé un titre de transport allant de la demi-journée à 6 (six) jours, acheté en caisse ou via le service de vente en ligne. Ce support est une carte rechargeable, payante.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTÉES MECANIQUES



Le tarif de cette carte est de 2€.

Les forfaits chargés sur le support ne peuvent concerner que la saison en cours. Tout achat en ligne ne sera validé qu'après acceptation du paiement par la banque auprès de laquelle l'opération du client a été effectuée.

Avant de recharger une carte, le client devra s'assurer qu'elle ne contient pas de titre de transport non utilisé sans quoi ce dernier sera écrasé et donc perdu.

Les Conditions Particulières à la Vente en Ligne sont consultables sur notre site internet www.hautacam.com ou à disposition du client en billetterie.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EMISSION, VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT

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, sous réserve des conditions météorologiques, d'enneigement ou conjoncturelles mais sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Les forfaits dont la durée est supérieure ou égale à 1 (un) jour, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Les forfaits saison sont subordonnés à la remise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunette de soleil ni couvre-chef, avec le nom et le prénom du titulaire au verso. Cette photographie sera conservée par l'exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du titre, sauf opposition de la part du client.

Des réductions ou des gratuits sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat ou de tout éventuel contrôle, de pièces justifiant le dit avantage. Aucune photocopie de justificatif ne sera acceptée.

Aucune réduction, réclamation, gratuité ni aucun remboursement ne sera accordé après l'achat.

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer sur contrôle de pièces justifiant le dit avantage.

3.1 MODALITES DE PAIEMENT

Toutes les délivrances d'un titre donneront lieu à un paiement du tarif correspondant.

Les paiements sont effectués en euros :

- soit par chèque tiré sur un compte bancaire français, émis à l'ordre de l'exploitant,
- soit en espèces,
- soit par carte bancaire acceptée par l'exploitant,
- soit par chèques vacances,
- soit par shop mon chèque.

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité sera exigée.

3.2 JUSTIFICATIFS DE VENTE

Il sera délivré à partir de 25€, quel que soit le support utilisé, un reçu sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ces produits, ainsi que la catégorie (adulte, enfant...) du titre de transport, sa date limite de validité, son numéro de support, l'assurance éventuellement souscrite, le prix total hors taxe de la transaction et le montant total de la TVA.

Ce justificatif doit être impérativement conservé par le client, lequel doit être en mesure de le présenter à l'exploitant en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (exemple : secours, perte ou vol, réclamations...)

ARTICLE 4 : CLAUSES SPECIFIQUES DE TRANSPORT

4.1 FRAUDE- ABSENCE DE FORFAIT OU FORFAIT NON VALIDE

Tout usager est susceptible d'être contrôlé au départ ou à l'arrivée des remontées mécaniques. Il doit être porteur d'un titre de transport en cours de validité (date, domaine skiable, catégorie d'âge conformes...).

Tout usager utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine skiable visé par les présentes sans forfait ou muni d'un forfait non valide se verra interdire l'accès aux installations de remontées mécaniques jusqu'à la régularisation de sa situation :

- L'opérateur procédera au retrait immédiat de tout forfait non valide.
- Outre l'indemnité forfaitaire ou poursuites ci-avant les agents assermentés de l'exploitant procéderont au retrait immédiat de tout forfait personnalisé (nom, photographie, réduction tarifaire spécifique, etc.) ne correspondant pas à son titulaire en vue de le remettre à ce dernier et/ou de constituer un dossier d'infraction.
- L'usager sera redirigé vers un point de vente en vue de la régularisation de sa situation
- En cas de refus, une plainte pour fraude sera déposée à la gendarmerie et des poursuites pénales seront entamées.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTEES MECANIQUES



4.2 PERTE – DESTRUCTION – VOL

En cas de perte ou de vol du titre de transport, les titres trouvés seront centralisés aux billetteries principales de l'exploitant.

Le titulaire doit en faire la déclaration aux caisses de l'exploitant, muni de la preuve d'achat, pour bénéficier d'un remplacement du titre de transport de la durée restant à courir. Aucun remplacement de forfait ne sera établi sans neutralisation.

4.2.1 Utilisation abusive

Il est rappelé que **TOUT TITRE**, en ce inclus le titre correspondant à la plus courte durée de la grille tarifaire (4 (quatre) heures), est strictement personnel, incessible et intransmissible. Il appartient donc à l'usager de conserver son titre de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé de façon abusive par un tiers.

4.2.2 Frais de traitement

Pour obtenir la délivrance du duplicata d'un forfait l'usager doit s'acquitter des frais de traitement d'un montant forfaitaire de :

1.00€ TTC (un euro TTC) pour les supports type one way ;

5.00€ TTC (cinq euros TTC) pour les supports type stripe.

L'usager dont le titre a été remis par la station de ski de Gavarnie doit s'adresser à cette dernière.

4.3 FORFAITS PARTIELLEMENT OU NON UTILISES

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés au cours de la saison d'hiver en cours, ceux-ci ne seront **ni remboursés ni échangés**.

4.4 MALADIE OU ACCIDENT

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

Un service d'assurance peut couvrir ce risque, des renseignements utiles peuvent être obtenus à cet effet auprès de nos hôtesses de vente.

4.5 ARRET DES REMONTEES MECANIQUES / ALEAS METEOROLOGIQUES

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée (4 heures consécutives) peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison). Le client devra pour en bénéficier, se rendre en billetterie principale de l'exploitant, présenter son titre de transport et remettre la fiche de réclamation disponible sur place.

Le titulaire d'un forfait (hors forfait saison) pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives sous forme de :

- Prolongation immédiate de la durée de validité de son titre de transport,
- Un avoir à utiliser sur la saison en cours, ou sur la saison suivant la saison en cours.
- Soit d'un remboursement différé, calculé de la manière suivante :
 - Forfait 1 jour individuel : prix du titre de transport
 - Forfait plurijournalier individuel : prix du titre de transport divisé par le nombre de journées
 - Forfait famille journée et plurijournaliers : prix du pack divisé par le nombre de forfaits payants et par le nombre de journées

Le titulaire d'un forfait saison H&G pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives, uniquement dans le cas où le cumul des journées d'ouverture des domaines skiables de Gavarnie-Gèdre et Hautacam serait inférieur à 25 (vingt-cinq) jours dans la saison d'hiver. Le client devra, pour en bénéficier, en faire la demande auprès de la station émettrice du forfait avant le 31 mars de la saison écoulée. Le dédommagement prendra la forme d'un remboursement différé au prorata du nombre de journées de fermeture. Le prix de la journée est calculé de la manière suivante :

Forfait individuel : prix du titre de transport divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique (86 jours)

Forfaits familles : prix du pack divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique (86 jours).

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

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre.

Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et de visibilité par tous les moyens mis à sa disposition. Des assurances ski journalières et saisonnières sont en ventes auprès des billetteries de l'exploitant et sur notre site internet.

4.6 PREJUDICE MATERIEL OU PHYSIQUE SUR UNE REMONTEE

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par une des remontées mécaniques du domaine skiable concerné, l'usager doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de l'exploitant et remplir une déclaration d'accident.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTÉES MECANIQUES



4.7 RECLAMATION

Toute réclamation doit être adressée à l'exploitant dans un délai de 2 (deux) mois 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 :

**STEM Hautacam
Station du Hautacam
65400 BEAUCENS**

ARTICLE 5 : DEFECTUOSITE DES SUPPORTS DES TITRES

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique d'un support de titre durant sa période de validité, l'exploitant procédera, à ses frais, au remplacement du support contre et à compter de la restitution de ce dernier dans l'un des points de vente de l'exploitant.

Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support est imputable à l'utilisateur, l'exploitant facturera à celui-ci le coût de remplacement du support défectueux sur la base du tarif en vigueur.

L'utilisateur titulaire d'un titre émis par la station de ski de Gavarnie-Gèdre se verra donner à titre exceptionnel une contremarque journée par l'exploitant après vérification de la vente auprès de la station de ski de Gavarnie-Gèdre. Cependant, afin d'obtenir le remplacement de son support, l'utilisateur devra adresser directement sa demande à cette dernière ; sa demande ne pourra pas être traitée par l'exploitant du domaine skiable du Hautacam.

ARTICLE 6 : RESPECTS DES REGLES DE SECURITE

Tout titulaire d'un forfait donnant accès aux remontées mécaniques est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police et arrêtés municipaux affichés au point de départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'exploitant, sous peine de sanction. De même sur les pistes de ski, l'utilisateur du domaine skiable est soumis au respect de l'arrêté préfectoral relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

Le ski hors-pistes est pratiqué par l'utilisateur à ses risques et périls.

ARTICLE 7 : DISPOSITIONS SPECIFIQUES COVID-19

7.1 RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES – DISPOSITIONS PARTICULIERES

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, STEM INTERNATIONAL a mis 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 d'un titre de transport est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, le titulaire 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 STEM INTERNATIONAL et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

Le port du masque est obligatoire dès l'âge de 11 ans (recommandé pour les 6 à 11 ans) pour emprunter les télésièges de la station (y compris dans les files d'accès). Seuls les téléskis 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 seront autorisés. Le pass sanitaire peut être rendu obligatoire par la réglementation. Conformément à la réglementation en vigueur les personnes soumises à cette obligation et ne pouvant pas présenter un pass sanitaire valide lors de la vérification se voient refuser l'accès aux remontées mécaniques.

Les décisions gouvernementales peuvent évoluer en fonction de la situation sanitaire.

7.2 CAS DE FERMETURE DE LA STATION POUR CAUSE DE COVID-19

Une fermeture complète de la station pour cause de Covid-19 peut donner lieu à un dédommagement du préjudice. Le client devra, pour en bénéficier, en faire la demande par mail à promo@hautacam.com dans les **15 jours suivants la fin de validité du titre**.

Sur présentation des pièces justificatives (forfaits et tickets de caisse), le dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du client :

Soit d'un avoir à utiliser sur la saison en cours ou sur la saison suivant la saison en cours.

Soit d'un remboursement différé des journées non utilisées, calculé de la manière suivante :

Forfait 1 jour individuel : prix du titre de transport

Forfait plurijournalier individuel : prix du pack divisé par le nombre de journées

Forfaits familles journée et plurijournaliers : prix du pack divisé par le nombre de forfaits payants et par le nombre de journées.



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORTS DE REMONTÉES MECANIQUES



En cas de fermeture complète des stations de Gavarnie-Gèdre et de Hautacam pour cause de Covid-19 supérieure à 8 jours consécutifs, les forfaits saison H&G pourront faire l'objet d'un dédommagement, sur présentation du justificatif de paiement. Il prendra la forme d'un remboursement différé au prorata du nombre de journées de fermeture. Le prix de la journée est calculé de la manière suivante :

Forfait individuel : prix du titre de transport divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique (86 jours)

Forfaits familles : prix du pack divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique (86 jours).

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

7.3 FORFAIT SAISON H&G ET COVID 19

Les forfaits saison H&G pourront faire l'objet d'un dédommagement, sur présentation de justificatifs (paiement, justificatif de domicile) dans les cas suivants :

- en cas de fermeture complète des stations de Gavarnie-Gèdre et de Hautacam pour cause de Covid-19 **supérieure à 8 jours consécutifs**
- si le détenteur d'un forfait saison H&G est dans l'impossibilité de se rendre dans les stations pour motif de confinement local ou national, décidé par les autorités compétentes et en lien avec la Covid-19 **supérieure à 8 jours consécutifs**.

Il prendra la forme d'un remboursement différé au prorata du nombre de journées de fermeture/de confinement.

Le prix de la journée est calculé de la manière suivante :

- Forfait individuel : prix du titre de transport divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique du domaine de Gavarnie-Gèdre (86 jours)
- Forfaits familles : prix du pack divisé par le nombre de journées d'ouverture théorique du domaine de Gavarnie-Gèdre (86 jours).

En cas de remboursement pour non ouverture des stations de Gavarnie-Gèdre et de Hautacam pour l'intégralité de la saison, les gratuités dans les stations partenaires ne seront pas accordées.

La mise en isolement du détenteur ou d'un membre de sa famille liée à la Covid-19 ne pourra être prise en compte dans le calcul du remboursement.

Les forfaits saison qui ont fait l'objet d'une tarification particulière soumise à la signature d'une convention ne donnent pas droit à un dédommagement.

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

ARTICLE 8 : PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

L'ensemble des informations qui est demandé par l'exploitant pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires venaient à faire défaut, l'émission du forfait ne pourrait avoir lieu.

Ces données sont collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques, de contrôle des titres de transport et statistiques.

Concernant les titres personnalisés, ils sont également collectés à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport. Ces données sont aussi recueillies à des fins statistiques. Des forfaits anonymes sont aussi proposés à la vente, hormis les forfaits 3 (trois) jours, 6 (six) jours et saison.

Ces données font l'objet d'un traitement informatisé également destiné à la gestion commerciale et promotionnelle de Stem Hautacam. Les destinataires des données sont : Le service commercial et la direction de Stem Hautacam. Ces données seront sauvegardées pour une durée de 3 ans à partir de leur réception. Vous pouvez demander à consulter vos données à caractère personnel que nous gardons, les modifier ou les supprimer en nous contactant par mail à promo@hautacam.com.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société STEM INTERNATIONAL. Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 7 octobre 2016, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en nous contactant par mail à promo@hautacam.com ou en écrivant à l'adresse suivante :

STEM HAUTACAM
Station du Hautacam
65400 BEAUCENS

Responsable du traitement : STEM INTERNATIONAL, établissement secondaire Station du Hautacam

Finalités des traitements : Billetterie, contrôle d'accès, gestion des fichiers de clients et de prospects, gestion commerciale, statistiques. En application de l'article 90 du décret n°2007-451 du 25/03/2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.