

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Skipass pour la saison d'hiver 2022-2023

Régie Syndicale des Stations du Queyras dénommée «RSSQ »  
Domaines alpins du Queyras : Abriès, Arvieux, Ceillac, Molines Saint-Véran, espaces ludiques d'Aiguilles, Ceillac et Ristolas

## 1 – Généralités

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des titres de transport de remontées mécaniques, y compris la vente en ligne, donnant l'accès aux remontées mécaniques des sites du Queyras, ainsi qu'à la luge de Molines. L'acquisition d'un Skipass implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « Client »), de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles. Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques, pour les sociétés ayant leur siège social en France. Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la Consommation. Il appartient au client de s'informer sur les Skipass et, le cas échéant, sur les Activités et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable du choix du client.

## 2 - Le Skipass

La durée d'un Skipass s'entend en jours consécutifs sur une période datée. Le skipass est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport allant du forfait 3 heures au forfait saison, acheté en caisse ou via le service en ligne. Ce support est une carte magnétique qui peut être conservée par le client et pourra être réutilisée pour être réencodée ou éventuellement restituée aux caisses dans des urnes placées à cet effet. Le forfait donne accès, selon la catégorie achetée, aux domaines alpins et Espaces Ludiques du Queyras, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit, et ce uniquement pendant la durée de validité du titre de transport. La durée d'un titre s'entend en « jours consécutifs » Il existe toutefois deux exceptions :  
- Le forfait « 10 jours non consécutifs », nominatif, vendu avec photo, dont la validité s'étend de l'ouverture à la fermeture des domaines alpins du Queyras, sur une saison donnée.  
- Le forfait « 5 jours non consécutifs sur 7 jours » nominatif, vendu avec photo, qui permet de skier, comme son nom l'indique, 5 jours non consécutifs sur une période fixe de 7 jours. Il est précisé que le titre «3 heures » n'est utilisable que pour des heures consécutives. Le domaine de validité du Skipass est défini sur le plan des pistes de la saison d'hiver concernée et durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques, affichées au point de vente de l'exploitant et/ou au départ des remontées mécaniques, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement. Le support « Keycard » de tout forfait 3 heures, journée, X jours, saison, unitaire... et vendu au prix de 2 €, il est réutilisable.

## ATTENTION :

Chaque émission de Titre donne lieu à la remise d'un justificatif de vente (Cf. article 10) sur lequel figurent le domaine et la catégorie (adulte, enfant, etc...) du titre de transport, sa date limite de validité, son numéro de série et l'assurance éventuellement souscrite. Ce justificatif de vente doit impérativement être conservé par le Client, lequel doit être en mesure de le présenter à la RSSQ en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, réclamation).

Les Skipass rechargeables myqueyras sont nominatifs et sont réutilisables. Les forfaits chargés sur le support ne concernent que la saison en cours et doivent être entièrement utilisés et épuisés sur la saison 2022-2023. En cas de support défectueux, un nouveau support de remplacement sera délivré gratuitement. La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support, elle consiste en la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux. Ce support ne doit pas être plié, cassé, percé, ou rendu inutilisable par quelque moyen que ce soit. Si après vérification, la défectuosité du support est imputable à l'Usager (ex : non-respect des consignes d'utilisation), la Régie des Stations du Queyras facturera à celui-ci les frais de traitement suivants : 5 € TTC. En cas de perte ou de vol, un support sera réédité une fois l'opposition réalisée auprès des services administratifs de la RSSQ et facturé au tarif de 5 € TTC. La validité de la carte myqueyras est conditionnée par l'adhésion saisonnière au programme fidélité de la RSSQ dont le tarif est fixé chaque année (1). La carte myqueyras permet d'acquies un titre de transport par rechargement valable sur n'importe quelle station du Queyras, via le site : [www.myqueyras.com](http://www.myqueyras.com). Tant que le titre de transport enregistré sur la carte n'est pas épuisé, il ne peut être enregistré un autre titre de transport à l'exception d'une extension de prestation. 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. Pour la sécurisation des paiements concernant la vente en ligne, un procédé de cryptage 3D Secure a été adopté ainsi qu'un système renforcé pour l'ensemble des procédés de brouillage et de cryptage avec la finalité de protéger le plus efficacement possible toutes les données liées aux moyens de paiement. Dans le cas d'un premier achat, l'expédition de la carte myqueyras est proposée au maximum sous 10 jours pour la France et 15 jours pour l'étranger et les DOM TOM, l'exploitant ne pourra être tenu pour responsable en cas de problème d'acheminement. En application de l'article L121-20-4 du Code de la consommation : la vente des titres de transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance. Le Skipass (sauf exceptions, voir ci-dessous) donne droit à la libre circulation sur les domaines alpins du Queyras, sans aucune priorité de quelle que nature que ce soit, pendant la durée de validité du titre de transport. **Les skipass 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.** Les skipass débutants ne donnent accès qu'aux domaines de front de neige (téléskis et pistes vertes de front de neige), voir plan des pistes. Les skipass « montée piéton », ne donnent accès qu'à une montée sur une remontée pour piéton. 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 société, 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 contrôleur ou à tout agent assermenté de la société. Seules les informations, telles que transcrites sur le ticket reçu « duplicata » et conservées par le logiciel de gestion font foi. Le duplicata doit être conservé par le client et obligatoirement présenté à toute demande : contrôle, assurance, perte...

## 3 - Assurance skipass

Il est proposé au consommateur, s'il le souhaite, lors de l'acquisition de son skipass, l'achat d'une assurance (facultative) qui prendrait en charge le remboursement du titre de transport s'il devait ne pas être utilisé sur toute sa période de validité, en cas d'accident, de maladie avec hospitalisation et dans certains cas de retour anticipé au domicile, voir conditions sur documentation Willis Towers Watson France, disponible en caisse.

## 4 - La Photographie

La vente des Skipass ≥ 3 jours est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef. Cette photographie pourra être prise directement en caisse, via la webcam, et conservée par la RSSQ dans son système informatique de billetterie, suivant la durée légale, pour faciliter les rééditions du skipass, sauf opposition de la part du Client.

## 5 - Tarifs et Catégorie de clientèle

Tous les tarifs publics de vente des skipass sont affichés dans les points de vente. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Ils sont établis sur la base des taxes en vigueur à la date d'établissement des grilles tarifaires et sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation des taxes applicables. Ceux-ci figurent également dans la brochure de la station et sur le site Internet : [www.queyras-montagne.com](http://www.queyras-montagne.com). Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « plein tarif » du Skipass et sont non cumulables avec toute autre offre ou promotion en cours. En outre, des offres ou promotions peuvent être proposées en exclusivité et réservées à certains canaux de vente (ex : site Internet, application mobile). La détermination de l'âge du client à prendre en compte se fait en fonction de la date de naissance. Si son âge devait changer en cours de séjour et impacter le tarif applicable, la délivrance de son forfait se ferait en deux temps : 1 forfait pour la période qui précède son anniversaire au tarif qui convient et un forfait à partir de son anniversaire, au nouveau tarif applicable en fonction de son âge.

## 6 - Perte, oubli ou vol du skipass

En cas de perte, d'oubli ou de vol d'un Skipass journée et plus, journées non consécutives ou saison, il sera procédé à la remise d'un nouveau titre de transport, pour la durée restante (pour les titres de 3 heures cette garantie ne peut pas être applicable), et ce uniquement si que le titulaire est en mesure de présenter, la déclaration de perte ou de vol (formulaire de perte disponible en caisse, pour le vol il faudra remettre une copie de la déclaration faite en gendarmerie), **le ticket reçu « duplicata » (justificatif de vente) qui lui a été délivré au moment de l'achat de son skipass** et une pièce d'identité, le skipass sera remplacé. Il en coûtera la somme de 5€ (frais de blocage et de réédition du support). Tout skipass ayant fait l'objet d'une déclaration de perte ou de vol auprès de la RSSQ sera bloqué immédiatement par celle-ci et ne donnera plus accès aux domaines skiables. Tout blocage est définitif et immédiat. Le temps restant à consommer sur le titre d'origine fera l'objet de l'édition d'un titre spécifique de remplacement. Si le titre d'origine comportait une assurance, celle-ci ne serait pas repayée et continuerait à couvrir le titulaire du titre. S'il s'agit d'un forfait saison, la procédure reste la même, le montant à payer au titre des frais de blocage et réédition sera de 15€.

## 7 - Remboursement

Dans le cas où les titres de transport délivrés (à journée consécutives et à journées non consécutives) ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés. Les skipass saison devront être utilisés **durant la saison en cours**, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni à un report de validité. 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 hôtes de vente.

## 8 – Respect des consignes de sécurité

Tout titulaire d'un forfait 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'usager du domaine skiable est soumis au respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité des 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).

## 9 – Contrôle des Skipass

### 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 (dates et domaines skiables, catégorie d'âge conformes...).**

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine skiable visé par les présentes, sans forfait ou munie d'un forfait dont l'usage serait détourné (forfait enfant utilisé par un adulte par exemple), ou ne respectant pas les règlements de police affichés aux départs des remontées mécaniques, sera passible des poursuites et/ou indemnités définies ci-après :

- Versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique, égale à **CINQ fois la valeur du forfait journalier (tarif normal)** correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée, en cas d'absence de titre conforme. (Articles L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du Tourisme).
- Paiement d'une indemnité forfaitaire augmentée des frais de constitution du dossier d'un montant de **trente-huit euros** si le paiement n'est pas immédiat.
- Outre l'indemnité forfaitaire ou poursuites, les agents assermentés de l'opérateur 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.
- Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu à un dépôt de plainte à la gendarmerie pour fraude et des poursuites pénales pourront être entamées.

Les contrôleurs ou agents assermentés pourront 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 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. Si la personne souhaite continuer à skier, elle devra s'acquies du paiement d'un titre de transport. Le contrôleur assermenté procédera à la neutralisation du forfait par un retrait immédiat et un éventuel blocage de celui-ci.

## 10 - Modalités de paiement des titres de transport

Les paiements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de la Régisseur Régie Syndicale des Stations du Queyras ; en espèces ; par carte bancaire (Eurocard, Mastercard, Visa) ; par chèques-vacances ANCV; mise en terme pour les achats sur comptes clients.

## 11 - Justificatif de vente

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel est précisé la date d'achat, l'heure, le total en euros (€), le mode de paiement, le nombre et la catégorie des titres achetés. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

## Fermeture et Interruption de service

En cas d'interruption du service des remontées mécaniques pour diverses raisons, un dédommagement du préjudice est envisageable dans certains cas uniquement :

- Skipass saison : en cas d'exploitation saisonnière des domaines alpins du Queyras inférieure à 9 jours, il sera procédé au remboursement du montant du titre acheté, déduction faite des jours réels d'exploitation valorisés au prix du skipass 1 jour, un avoir peut être remis, utilisable pour l'achat d'un forfait la saison suivante.
- Skipass saison fidélité et prem's : aucun remboursement ne sera effectué sur les skipass saison fidélité et prem's, dans la mesure où la RSSQ propose des tarifs remisés sur ces Skipass.
- Skipass 3 heures à Skipass 14 jours : en cas d'arrêt complet de plus de 4 heures et de plus de 80% des remontées mécaniques des domaines alpins du Queyras, le dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client :

# Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Skipass pour la saison d'hiver 2022-2023

Soit, d'une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport ;  
Soit, d'un avoir en journée à utiliser au plus tard avant la fin de la saison ;  
Soit, d'un remboursement différé calculé de la manière suivante : au prorata, calculé en fonction du prix d'achat et de la durée du skipass, du temps de fermeture des remontées mécaniques.

Les dédommagements seront effectués sur présentation du skipass, du duplicata délivré lors de l'achat, d'une pièce d'identité et de l'établissement d'une demande sur fiche « expression client » délivrée à tous les points de vente. Le tout doit être adressé à Régie Syndicale des Stations du Queyras - Clot La Chalp - 05350 MOLINES EN QUEYRAS dans un délai de 15 jours suivant l'interruption de service. Seuls les titres ayant été acquis et réglés par leur titulaire directement auprès de la RSSQ peuvent donner lieu à dédommagement direct par celle-ci.

Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le dédommagement choisi.

Seuls les Skipass ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès de la RSSQ peuvent donner lieu à dédommagement. A défaut, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Skipass.

## 12 - Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à Régie Syndicale des Stations du Queyras - Clot La Chalp - 05350 MOLINES EN QUEYRAS, dans un délai de 1 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice.

Sans réponse satisfaisante ou en cas d'absence de réponse dans le délai minimum de 2 mois suivant cette réclamation (et dans un délai maximal d'1 an à compter de cette réclamation écrite), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, coordonnées et modalités de saisine sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. A 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. Plateforme accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

## 13 - Protection des données à caractère personnel

L'ensemble des informations qui sont demandées par la RSSQ pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra intervenir. Certaines données (adresse postale, e-mail, n° tél.) pourront également être demandées aux Clients par la RSSQ, pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ce dernier, selon les modalités prévues par la loi LCEN du 21 juin 2004. Les données relatives aux déplacements sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la RSSQ.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en écrivant par mail à [info@stationsqueyras.com](mailto:info@stationsqueyras.com) ou à l'adresse suivante : Régie Syndicale des Stations du Queyras - Clot la Chalp - 05350 MOLINES EN QUEYRAS.

Responsable du traitement : RSSQ.

Finalités du traitement : Billetterie et contrôle d'accès.

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

Cette même adresse postale devra être utilisée par tout client qui souhaite faire appliquer son « Droit à l'oubli » (Droit à l'effacement), afin que toutes les données personnelles le concernant soient effacées et qui devra pour ce faire, adresser un courrier au responsable des traitements. Ce dernier aura l'obligation d'informer tous les Destinataires et autres Responsables de Traitement ayant accès aux dites données personnelles, de la demande de la Personne concernée.

Déplacements des Usagers :

Les données personnelles collectées à l'occasion du déplacement des Usagers font l'objet de traitements relatifs à la gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et au contrôle des SkiPass.

Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat de transport auquel l'Usager est partie.

Les données collectées sont destinées à l'Exploitant.

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

Contrôle des SkiPass :

Les données personnelles collectées par les contrôleurs assermentés à l'occasion d'un contrôle de Ski Pass font l'objet d'un traitement relatif au suivi des infractions relevées dans le cadre de la police des services publics de transports terrestres. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à lutter contre la fraude.

L'ensemble des informations recueillies par l'Exploitant pour le traitement mentionné ci-dessus est obligatoire.

Les données collectées sont destinées à l'Exploitant et le cas échéant aux autorités de poursuite judiciaire exclusivement.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- En cas de paiement de l'indemnité forfaitaire, les données relatives aux contrevenants et aux infractions sont supprimées à compter du paiement.

Ces données peuvent toutefois être conservées en archivage sur une base externe indépendante, accessible limitativement aux agents habilités de l'Exploitant et pour des requêtes spécifiques, pour une durée supplémentaire maximale de deux ans à partir du paiement effectif des sommes dues.

- Dans le cas de contraventions n'ayant pas donné lieu à une transaction, les données relatives aux contrevenants et aux infractions constatées sont conservées pour une durée maximale de douze mois consécutifs en vue de déterminer si le délit d'habitude est caractérisé et de constater l'infraction prévue à l'article L. 2242-6 du code des transports.

Ces données sont également mises en archivage sur une base externe indépendante, accessible limitativement aux agents habilités et pour des requêtes spécifiques, pour une durée supplémentaire maximale de deux ans à partir de la fin du douzième mois dans la base informatique.

Secours :

Les données personnelles collectées sur la fiche de secours à l'occasion de l'intervention des pisteurs secouristes auprès d'un Usager, 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'Exploitant 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'Exploitant et l'autorité publique chargée de la facturation et de l'encaissement des frais de secours, la Gendarmerie (dans le cadre d'une enquête suite à un accident), les assureurs respectifs de l'Exploitant et de l'Usager, et les services de santé apportant des soins à l'Usager.

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

L'Usager dispose du droit d'accéder aux données le concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement.

L'Exploitant se conformera à cette demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

L'Usager peut mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : Régie Syndicale des Stations du Queyras – Clot la Chalp – 05350 Molines-en-Queyras

ou ;

- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [info@stationsqueyras.com](mailto:info@stationsqueyras.com)

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, l'Exploitant doit être en mesure de vérifier l'identité de l'Usager afin de répondre à sa demande. Pour cela, l'Usager doit joindre, à l'appui de toute demande d'exercice des droits mentionnés ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », de l'article 92 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de cette loi, et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Enfin, l'Usager dispose du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France – Tél. : +33 (0)1 53 73 22 22 – Fax : +33 (0)1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

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

## 14 - Traduction et loi applicable - règlement des litiges

Dans le cas où les présentes CGVU seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGVU est la seule à faire foi. En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes CGVU, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française. Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français. À défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Conformément aux dispositions de l'article L.211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, l'Usager peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Toute réclamation doit être adressée dans les conditions définies à l'article 12 des CGVU.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), le Client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

L'avis rendu par le Médiateur du Tourisme et du Voyage ne s'impose pas aux parties au contrat.

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/>.

A défaut de règlement amiable, l'Usager peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation)

## 15 – Dispositions particulières applicables dans la continuité de la crise COVID et aux mesures de restriction énergétique

Respect des mesures et règles sanitaires :

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, l'exploitant 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 »

L'usager est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires.

Tout titulaire d'un titre est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, l'usager 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 l'exploitant et pas son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur le site et de l'accomplissement de la prestation.

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

Mesures commerciales spécifiques :

-En cas de fermeture administrative des stations, il sera procédé au remboursement au prorata temporis des forfaits saison uniquement et suivant le temps non utilisé et il sera remis, au titulaire du forfait, un avoir ou un remboursement équivalent.

Pour tous les autres titres, le temps non consommé sera intégralement remboursé, sachant que pour les forfaits séjour le montant à rembourser sera calculé au prorata temporis.

-Si les stations sont ouvertes, mais que vous ne pouvez pas skier parce que vous avez été contrôlé positif au COVID, aucune indemnisation et de ce fait aucun remboursement ne sera effectué dans ce cas, quel que soit le forfait acheté.

-Des délestages en alimentation électrique sont annoncés par EDF, dès que la Régie aura connaissance des dates et heures de ces délestages, elle en informera sa clientèle par tous moyens et ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable de ces périodes où les installations ne pourront pas fonctionner et de ce fait aucun avoir ni remboursement ne sera émis.

## Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des Skipass pour la saison d'hiver 2022-2023

---

Le 15 décembre 2022,  
La Présidente,



Valérie GARCIN EYMEOUD

Régie Syndicale des Stations du Queyras, régie directe rattachée au Syndicat Mixte des Stations de montagne du Queyras  
Maison du Tourisme – 05350 MOLINES EN QUEYRAS  
☎ : 04.92.45.83.18 – Fax : 04.92.45.80.29 – www.queyras-montagne.com – email : info@stationsqueyras.com  
SIRET : 250 501 269 00030 – APE : 4939C - TVA Intracommunautaire FR 05250501269  
Assurance professionnelle souscrite auprès de : Cabinet Mathieu – 27, rue Clovis Hugues – BP 35 – 05202 EMBRUN CEDEX  
Contrat N° 53091530 – Zone de couverture : remontées mécaniques et domaines skiables du Queyras.  
Immatriculée à l'Orias (www.orias.fr) en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance sous le n° 19008702 et soumise au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution)  
4 place de Budapest – CS 92549 – 75436 PARIS cedex 09