

# Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation

Syndicat Mixte du Mont-d'Or (SMMO) - 8 place Xavier Authier – 25370 Métabief - 03 81 49 20 00 – [contact@smmo-metabief.com](mailto:contact@smmo-metabief.com)

SIRET = 20005188600014 - TVA intracommunautaire = FR83200051886

**La société "SMMO Métabief", gestionnaire des stations de ski de Métabief est immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance (MIA) sous le numéro 20 000 951, et soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, 75009 PARIS cedex 9**

Les présentes conditions générales de ventes et d'utilisation des titres de transport sur remontées mécaniques et luge sur rails, ci-après "CGVU", s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques et luge sur rails donnant l'accès aux clients au Domaine Skiable et luge sur rails.

L'acquisition d'un titre 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.

## **Le forfait**

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transports. Le forfait donne accès aux remontées mécaniques, de la station de Métabief, en service correspondant à la catégorie du titre et uniquement pendant la durée de validité du titre de transport.

L'accès au Jura Kid Park et à la luge sur rail ne sont compris dans aucun forfait ski alpin (ni dans les forfaits saison).

Les forfaits dont la durée est supérieure à « 2 heures » sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

## **Les supports**

Les titres de transports sont délivrés sur un « support rechargeable : Skipass » à 2€ TTC. Les supports rechargeables sont non remboursables et réutilisables dans la limite d'une durée de garantie de 1 an. 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. Chaque Skipass est frappé d'un numéro WTP unique. La durée de validité indiquée sur une carte Skipass ne peut être considérée comme valable, seul le récapitulatif de la commande internet ou le reçu/ticket de caisse servira de justificatif.

## **Utilisation**

Les forfaits ouvrent automatiquement les bornes d'accès, ils ne doivent pas être détériorés (trous, pliage...) et doivent être isolés dans une poche côté gauche (sans clef, ni portable, ni CB...). Les tickets avec code-barres (piétons/raquettes/luge sur rails) sont à insérer dans les bornes d'accès.

## **Respect des mesures et règles sanitaires**

L'utilisation des remontées mécaniques et de la luge sur rails sera assujettie aux prescriptions réglementaires et aux restrictions sanitaires en vigueur. Le client ne pourra pas se prévaloir d'un élément qui empêcherait l'utilisation de son titre. Il ne pourra prétendre à aucun remboursement, dédommagement ou report ; d'autant que, par exemple, le COVID n'est plus un élément imprévisible à présent.

## **Mesures de restriction énergétique**

Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter l'offre de transport par remontées mécaniques, luge sur rails et la prestation du domaine skiable (pouvant aller jusqu'à la fermeture momentanée des installations). Le cas échéant, le SMMO s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information par les autorités/fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur ses installations. Toutes les informations seront disponibles sur le site internet du SMMO.

## **La photographie**

La vente des forfaits « Saison » est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef. Cette photographie sera conservée une saison par le SMMO dans son système informatique de billetterie pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre.

## **Tarifs - Réductions et gratuités** (enfants nés en 2019 ou après et seniors nés en 1939 ou avant) ou catégories de clientèles et tarifs

Tous les tarifs publics des titres de transport (forfaits) sont affichés dans les points de vente et sur notre site internet [www.station-metabief.com](http://www.station-metabief.com) Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personne selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièce justifiant l'avantage tarifaire. L'obtention d'un forfait gratuit pour les enfants nés en 2019 ou après est soumise à l'obligation de présenter l'enfant ainsi que sa carte d'identité. Aucun remboursement, réduction ou gratuité ne seront accordées après l'achat.

## **Assurance Assur'Gliss**

Lors de l'achat, le Client peut choisir en option de son forfait la souscription à une assurance Assur'Gliss. Celle-ci est soumise aux conditions de la société « Gras Savoyes WTW » accessible sur [www.assuranceski.com](http://www.assuranceski.com) ou disponible sur demande. La durée de validité de l'assurance est la même que la durée de validité du titre de transport.

## **Modalités de paiement :**

Les paiements sont effectués en devises euros : soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de « Syndicat Mixte du Mont d'OR » ; soit en espèces (jusqu'à 1000€) ; soit par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, sans contact, AMEX) ; soit par chèques vacances ANCV (sur lesquels nous ne rendons pas la monnaie) ; soit par chèques vacances ANCV Connect. Les francs suisses (billets uniquement) sont également acceptés. Le change se fait au taux affiché au point de vente et le rendu monnaie se fait en euros. Les chèques étrangers ne peuvent servir de mode de paiement.

## **Justificatif de vente (ticket de caisse / reçu / e-mail de confirmation de commande internet)**

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

## **Contrôle de forfaits** (absence de forfait-titre de transport ou titre non valide. Non-respect des règlements de police.)

Le Client 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. L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constaté par un contrôleur assermenté, feront l'objet :

- Soit d'un versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée, augmentée le cas échéant de frais de dossier, dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. (Art. L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du tourisme et Art. 529-3 et suivants du Code de procédure pénale),
- Soit de poursuites judiciaires.

Les contrôleurs 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 la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant. Le contrôleur assermenté pourra également procéder au retrait immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire.

### **Perte - Vol du Forfait**

En cas de perte ou de vol et sur présentation d'une pièce d'identité, du justificatif de vente et du justificatif de paiement, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir. Des frais de traitement seront appliqués pour un montant forfaitaire de 12 euros pour les forfaits de 2 jours et plus. Pour les autres forfaits le prix de 2 euros (carte skipass) reste à la charge du client. Les forfaits perdus ou volés seront définitivement neutralisés et non remboursés même en cas de présentation ultérieure.

### **Interruption des remontées mécaniques et dédommagement** (hors forfait saison)

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée de l'ensemble des remontées mécaniques du domaine skiable de la station de Métabief peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client sur présentation de son forfait, de son justificatif de vente et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement délivrée au point de vente de Métabief. Les pièces justificatives (forfaits et justificatifs de vente) accompagnées de la fiche de demande doivent être déposées le jour même, ou le lendemain au plus tard, auprès du SMMO. Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client :

- soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport
- soit d'un avoir en journée ou demi-journée à utiliser au plus tard la saison suivante
- soit d'un remboursement différé, calculé en fin de séjour, qui sera égal à la différence entre le prix payé par le client et le forfait correspondant aux journées (ou heures sur forfait Journée) que l'usager aurait pu utiliser.

### **Dédommagement Forfait SAISON**

Le Client devra adresser une demande écrite à nos services avant le 05 avril de l'année en cours avec présentation de son forfait, de son justificatif de vente. Le calcul des indemnités de remboursement se fera en fin de saison au prorata du nombre de jours d'ouverture dans la saison Hiver. Il n'y a pas d'indemnité au-delà de 40 jours d'ouverture dans la saison d'hiver. Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client :

- soit un report du forfait Saison pour la saison suivante (le report ne peut se faire à un autre nom que le détenteur initial du forfait),
- soit d'un remboursement différé.

### **Remboursement**

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés. Les forfaits devront être épuisés durant la saison en cours, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni un report de validité. Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres de transport pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quel que soit la durée de validité du forfait. Un service d'assurance peut couvrir ce risque (voir « Assurance »)

### **Réclamations**

Toute réclamation doit être adressée au Syndicat Mixte du Mont-d'Or dans un délai de 15 jours suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : SMMO - 8 place Xavier Authier - 25300 Métabief. A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, le consommateur 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

### **Protection des données à caractère personnel**

Dans le cadre de la réalisation de ses ventes de forfaits, le SMMO met en œuvre des traitements informatisés de données personnelles.

- Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la vente de votre forfait le sont aux fins suivantes : la réalisation et le suivi de la vente, la facturation et le cas échéant après accord explicite de votre part, pour vous adresser des communications commerciales sur nos produits et service. Les données à caractère personnel qui vous sont demandées, en dehors de celles nécessitant un accord explicite de votre part, sont toutes obligatoires. A défaut, nous ne pourrions traiter votre commande. Elles sont destinées au service Commercial du SMMO et sont conservées respectivement 3 ans pour l'envoi de communications commerciales, et 10 ans pour les données relatives aux factures.
- Les données de passage aux remontées mécaniques sont collectées. Celles-ci sont destinées à la gestion des accès aux remontées mécaniques, au contrôle des titres et à des fins statistiques. Ces données sont destinées aux services d'Exploitation et Commercial du SMMO. Elles sont conservées une saison, puis ces données sont anonymisées pour un usage statistique.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 7 octobre 2016 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles vous concernant, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition au traitement et du droit à la portabilité de vos données. Lorsque le traitement a pour base juridique le consentement, vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en contactant le SMMO par mail à : [contact@smmo-metabief.com](mailto:contact@smmo-metabief.com) Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Enfin, vous avez le droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

### **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 de 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. Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le



## Conditions Générales d'abonnement au programme FIDELISKI

Syndicat Mixte du Mont d'Or

8 place Xavier Authier 25370 Métabief

Téléphone : 03 81 49 2000 E-mail : [contact@smmo-metabief.com](mailto:contact@smmo-metabief.com)

SIRET = 20005188600014 - TVA intracommunautaire = FR83200051886 - ORIAS = 20 000 951

### **1. Généralités**

Les présentes conditions complètent les « Conditions Générales de Vente et d'utilisation » affichées dans tous les points de vente et mises en ligne sur le site internet.

Elles définissent les droits et les obligations des consommateurs souscrivant au programme « Fidéliski »

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

### **2. Description du programme**

« Fidéliski » est un abonnement offrant aux Bénéficiaires, la possibilité d'accéder facilement, rapidement et librement au domaine skiable de Métabief par un système dit « main libre » avec des tarifs préférentiels.

La souscription au programme « Fidéliski » entraîne la délivrance d'un Skipass permettant aux bénéficiaires de déclencher l'ouverture des bornes de contrôle d'accès aux Remontées Mécaniques du domaine skiable de Métabief, et d'y accéder de manière illimitée pendant la durée de l'abonnement et dans la limite des jours d'ouverture.

L'abonné bénéficiera d'une facturation hebdomadaire du montant des consommations des bénéficiaires de son compte Abonné.

Pour la saison d'hiver en cours, l'abonné bénéficiera des réductions suivantes sur le forfait journée (sur la base du plein tarif) de sa catégorie d'âge :

- -10 % de réduction tous les jours de la saison
- -50 % de réduction la 3<sup>e</sup>, 6<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> journée skiée
- La 18<sup>e</sup> journée skiée ainsi que les suivantes sont offertes (remise de 100%)
- 10 € par jour la dernière semaine d'ouverture du domaine skiable
- Gratuité le dernier jour d'ouverture

Dans le cas où des raisons extérieures (ouverture partielle du domaine, conditions climatiques, problème technique...) imposeraient au SMMO de réduire son prix public en caisse, ce prix sera automatiquement appliqué à l'abonné s'il venait à être plus avantageux pour lui.

Le SMMO pourra décider d'organiser des journées « promo » sous forme de réductions supplémentaires, réservées aux abonnés « Fidéliski »

Ces abonnés seront informés de ces journées « promo » par e-mail.

Dans le cas des journées « promo » ou journée à prix réduit pour des raisons extérieures, le SMMO se réserve le droit de ne pas comptabiliser ces journées dans le programme « Fidéliski ».

Ces réductions s'appliquent sur les tarifs publics journée (tarif plein) affichés aux points de vente et sur le site internet de la station.

Ces remises sont susceptibles d'être modifiées, notamment à l'occasion du renouvellement de l'abonnement.

### **3. Abonnement**

L'inscription au programme « Fidéliski » est proposé par le SMMO uniquement sur son site internet [www.fideliski-metabief.com](http://www.fideliski-metabief.com)

Les abonnements sont souscrits par l'abonné pour le compte d'un bénéficiaire, l'abonné pouvant être lui-même le bénéficiaire. L'abonné peut souscrire plusieurs abonnements pour le compte de plusieurs bénéficiaires.

En souscrivant à l'abonnement, l'abonné accepte les présentes conditions générales d'abonnement ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation des remontées mécaniques de Métabief.

Celles-ci sont disponibles à tous les points de vente des remontées mécaniques ainsi que sur le site internet de la station.

La validation de l'abonnement n'a lieu qu'après réception de l'autorisation de débit des frais d'adhésion de la part de l'organisme bancaire du client. Le refus d'autorisation entraîne l'annulation de l'adhésion.

Un accusé de réception confirmant l'adhésion est envoyé par e-mail au client.

L'abonnement est souscrit pour une période courant du 1<sup>er</sup> décembre de l'année au 30 novembre de l'année suivante quelle que soit la date de souscription.

L'abonnement se renouvelle par tacite reconduction aux conditions tarifaires en vigueur au jour du renouvellement.

L'abonné sera informé par e-mail 15 jours au moins avant la date d'expiration de son (ses) abonnement(s), et des conditions applicables au renouvellement de son (ses) abonnement(s). Il disposera alors d'un minimum de 20 jours pour notifier son opposition au renouvellement par lettre recommandée avec AR adressés au SMMO ou directement sur son compte client.

En application de l'article L. 121-21 du Code de la Consommation, l'abonné dispose d'un délai de 14 jours à compter de l'acceptation de l'offre « Fidéliski » pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs, ni à payer de pénalités, en adressant un courrier recommandé avec avis de réception au Syndicat Mixte du Mont d'Or. Si l'abonné dispose du Skipass pendant ce délai, il s'engage à le (les) renvoyer, à ses frais, par courrier recommandé avec avis de réception au SMMO.

Si l'abonné exerce son droit de rétractation dans les conditions mentionnées ci-dessus, il peut demander le remboursement de(s) abonnement(s) déjà payé(s). Le remboursement sera effectué à l'abonné dans un délai de 30 jours suivant la date de réception de la rétractation.

Dans l'hypothèse où l'un des bénéficiaires du compte abonné consommerait des journées skieurs avant l'expiration du délai précité, l'abonné ne pourra plus exercer son droit de rétractation sur l'abonnement.

#### **4. Carte magnétique**

Une carte magnétique (skipass) est nécessaire pour pouvoir adhérer au programme « Fidéliski ». Cette carte est strictement personnelle, non cessible et ne peut être louée ou prêtée par le client sous peine de résiliation immédiate de l'abonnement. Des contrôles pourront être effectués sur les remontées mécaniques du domaine skiable de Métabief. En cas de fraude, la carte sera confisquée au fraudeur, la journée de ski sera débitée sur le compte du propriétaire de la carte et l'abonnement sera résilié. De plus, le fraudeur se verra imposer le versement d'une indemnité forfaitaire s'élevant à CINQ fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée.

L'adhésion au programme « Fidéliski » donne droit, durant sa période de validité au profit du bénéficiaire, à une circulation libre et illimitée sur les remontées mécaniques du domaine skiable de Métabief. Le bénéficiaire doit être porteur de sa carte durant tout le trajet effectué sur les remontées mécaniques, de l'aire de départ, à l'aire d'arrivée.

L'accès est accordé exclusivement sur présentation du skipass aux bornes d'accès et selon les périodes et horaires d'ouverture respectifs des remontées mécaniques du domaine skiable de Métabief. En cas de non présentation de la carte aux bornes d'accès, l'accès aux remontées mécaniques sera refusé. En aucun cas, le SMMO ne pourra être tenu au remboursement ultérieur de l'achat de titres de transports effectué par le bénéficiaire résultant d'un oubli, d'une perte ou d'un vol.

Le SMMO ne saurait être responsable de la mauvaise utilisation de ce skipass, et en particulier de la conservation de plusieurs cartes sur soi lors d'une même journée de ski (un prélèvement par carte)

Le client ne doit en aucun cas procéder au rechargement de forfaits de ski supplémentaires sur sa carte « Fidéliski » afin d'éviter toute double facturation.

Le skipass sera récupéré par l'abonné au guichet groupe des caisses des remontées mécanique de Métabief.

#### **5. Tarifs**

Chaque inscription au programme « Fidéliski » donnera lieu au paiement du montant de l'abonnement.

Les tarifs journées « Fidéliski » sont facturées à l'abonné selon les conditions tarifaires en vigueur à la date de consommation. Le passage du skipass, à une borne d'accès, entraîne le décompte d'une journée de ski quel que soit le nombre de passages effectués et le type de remontées mécaniques utilisées.

Les tarifs indiqués sont des prix TTC en Euros.

Les tarifs « Fidéliski » ne sont pas cumulables avec d'autres offres, réductions, promotions.

Le client doit indiquer lors de son inscription s'il choisit de bénéficier de l'assurance ou non pour chacun des bénéficiaires rattachés à son compte.

Dans le cas où l'assurance est cochée par le client, le coût de l'assurance journalière (2.60 €) s'ajoutera automatiquement au coût du forfait journalier « Fidéliski » à chaque journée skiée.

#### **6. Facturation / Moyen de paiement**

Le montant de l'abonnement et les consommations résultant de la libre circulation des bénéficiaires sur le domaine skiable de Métabief sont payés par carte bancaire et exprimés en Euros. Lors de l'abonnement, l'abonné communique les numéros, la date de validité et le cryptogramme de sa carte bancaire (site sécurisé). Le prélèvement par carte bancaire est sécurisé via le serveur de paiement PAYZEN qui garantit la confidentialité des informations bancaires. A aucun moment, le SMMO n'a connaissance des numéros confidentiels que le client doit fournir. L'établissement bancaire avise seulement le SMMO du montant de la transaction.

Chaque semaine, un relevé de consommation regroupant l'ensemble des cartes « Fideliski » de l'abonné est établi et transmis par e-mail au contact principal. Le relevé des consommations précise pour chaque bénéficiaire, le détail par abonné du montant débité.

Pour avoir le détail des passages, l'abonné se connectera sur son compte grâce à son identifiant et son mot de passe.

Sur la base du relevé des consommations, le SMMO facture et prélève hebdomadairement la carte bancaire de l'abonné des sommes dues par ce dernier pour la semaine considérée au titre des consommations de chacun des bénéficiaires du compte abonné, et, le cas échéant, de toutes sommes dues par l'abonné dans le cadre de son abonnement.

La facture ne vaut pas solde de tout compte pour la période considérée. Toute consommation omise sur le relevé sera facturée ultérieurement dans la limite de la saison d'exploitation en cours. Les enregistrements relatifs aux consommations, effectués par le système informatique du SMMO et servant de base à la facturation, font foi jusqu'à preuve du contraire.

L'abonné autorise le SMMO à lui adresser ses factures sous format électronique.

## **7. Défaut de paiement**

En cas de rejet de paiement de la facture, le SMMO pourra émettre un nouveau prélèvement en fonction du motif de rejet de paiement. Le cas échéant, elle mettra en demeure l'abonné par e-mail ou par courrier postal de payer les sommes dues. Des pénalités de retard pourront être appliquées et s'ajouteront au paiement du principal.

Tout défaut de paiement entraînera de plein droit et sans notification préalable, la suspension de la (les) carte(s) liées à l'abonnement jusqu'à complet paiement des sommes dues.

Par ailleurs, et à défaut pour l'abonné de régler les sommes dues dans un délai de 15 jours suivant la mise en demeure, et sans contestation sérieuse des sommes facturées que l'abonné principal porterait à la connaissance du SMMO, la résiliation de(s) abonnement(s) du compte abonné est prononcée de plein droit et sans nouvel avis. Toutes les consommations non encore facturées deviennent immédiatement exigibles.

Les frais forfaitaires de recouvrement sont à la charge de l'abonné.

## **8. Obligation en cas de perte, vol ou détérioration de la carte skipass « Fideliski »**

En cas de perte, de vol ou détérioration de la carte skipass d'un bénéficiaire, l'abonné ou le bénéficiaire devra en informer dans les meilleurs délais le service commercial du SMMO par e-mail, par courrier postal ou dans l'un des points de vente de la station en mentionnant le numéro WTP de la carte. Les consommations antérieures à la date de la déclaration de la perte /vol / détérioration de la carte sont dues par l'abonné.

Pour toute nouvelle émission d'une carte, l'abonné devra impérativement en faire la demande au service commercial ou aux caisses. Il est précisé à l'abonné que des frais d'un montant de 12 € seront facturés et réglés par ce dernier aux caisses des remontées mécaniques.

La nouvelle carte sera remise en main propre à l'abonné ou au bénéficiaire au guichet groupe des caisses de Métabief.

## **9. Carte défectueuse**

En cas de dysfonctionnement de la carte skipass, le SMMO procédera, dans les meilleurs délais et à ses frais, au remplacement de la carte défectueuse.

## **10. Résiliation**

L'abonné peut demander à tout moment la résiliation de son abonnement auprès du service commercial par courrier recommandé avec AR.

L'abonné devra rappeler les références de son contrat. A réception de la demande de résiliation, le SMMO adressera un courrier électronique de confirmation de résiliation et invalidera la(les) carte(s) du compte abonné et les bénéficiaires du compte abonné ne pourront plus bénéficier des avantages de la carte, sauf à souscrire un nouvel abonnement. La résiliation de l'abonnement à l'initiative de l'abonné n'ouvre droit ni au remboursement de l'abonnement, ni à indemnisation. Les consommations antérieures à la date de prise d'effet de la résiliation effective sont dues par l'abonné.

Le SMMO se réserve le droit de procéder à la résiliation de plein droit de l' (les) abonnement(s) avant son échéance et d'invalider la(les) carte(s) , en cas de non-respect par l'abonné et/ou d'un bénéficiaire du compte abonné des obligations mises à leur charge au terme des présentes conditions générales d'abonnement et/ou conditions générales de vente et d'utilisation des Remontées Mécaniques du SMMO ; et ce sans que l'abonné ne puisse prétendre à un quelconque remboursement même partiel ou à une quelconque indemnité pour préjudice.

Le SMMO se réserve le droit de refuser tout nouvel abonnement ayant déjà fait l'objet d'une résiliation sur l'initiative du SMMO.

L'abonné et/ou les bénéficiaires seront informés par email que leur carte a été invalidée et le motif sera évoqué.

En cas de résiliation, quel qu'en soit le motif, l'abonné devra restituer au SMMO la(les) carte(s) invalidées en sa possession et/ou en possession des bénéficiaires du compte abonné.

## **11. Service client / Réclamation**

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le SMMO peut être contacté :

- Par téléphone au 03 81 49 2000
- Par E-mail : [billetterie@smmo-metabief.com](mailto:billetterie@smmo-metabief.com)
- Par courrier : Syndicat Mixte du Mont d'Or 8 place Xavier Authier 25370 Métabief

Toute réclamation doit être adressée au service commercial du SMMO dans un délai de 1 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation par courrier postal ou électronique.

A défaut de réponse satisfaisante du SMMO, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalité de saisine peuvent être obtenues en consultant son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

A défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.