



# RASL LES ANGLES

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE VENTE À DISTANCE

### TITRES DE TRANSPORT ET ACTIVITÉS ESTIVALES

Saison : **ÉTÉ 2026**

Version unique – le 21 Mai 2026

- **Exploitant** : Régie Autonome des Sports et Loisirs (RASL) Les Angles Epic
- **Siège social** : 22 Avenue de Mont-Louis, 66210 LES ANGLES
- **Numéro SIREN** : 410 315 378
- **TVA Intracommunautaire** : FR44 410 315 378 000 19
- **Immatriculation ORIAS** : 210 003 38
- **Téléphone** : 04.68.04.42.18 | **Fax** : 04.68.04.31.64
- **E-mail** : sav@les-angles.com | **Site internet** : [www.lesangles.com](http://www.lesangles.com)



#### MENTIONS LÉGALES ET IDENTIFICATION DE L'EXPLOITANT



### ARTICLE 1 : GÉNÉRALITÉS ET OBJET

**1.1 Champ d'application** Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation (ci-après dénommées « CGVU ») s'appliquent de plein droit à l'ensemble des titres de transport (ci-après dénommés « Titre(s) » ou « Forfait(s) ») donnant accès aux remontées mécaniques exploitées par la RASL Les Angles (ci-après dénommée « l'Exploitant » ou « la RASL Les Angles ») durant la saison d'été. Elles régissent tant la vente aux guichets (billetterie physique) et sur les bornes automatiques de la station, que la vente à distance (en ligne). Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes. 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 en France. Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

**1.2 Acceptation des CGVU** L'acquisition ou le rechargement d'un Titre de transport implique la connaissance et l'acceptation pleine, entière et sans réserve par le client (ci-après dénommé « le Client » ou « l'Usager ») de l'intégralité des présentes CGVU, disponibles aux points de vente et sur le site internet officiel ([www.lesangles.com](http://www.lesangles.com)). Il appartient au Client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner le plus avantageux pour lui.

**1.3 Modification des CGVU** La RASL Les Angles se réserve le droit de modifier les présentes CGVU à tout moment. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux ventes postérieures à leur entrée en vigueur. Les CGVU applicables sont celles en vigueur à la date d'achat du Titre.

**1.4 Nature et Validité des Titres de transport** Le Forfait est composé d'un support (carte mains-libres) sur lequel est encodé un titre de transport donnant droit, pendant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques en service.

- Les Titres de transport dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

- La validité des Titres s'arrête impérativement à la fin de la saison d'été au cours de laquelle ils ont été achetés. Passé ce délai, aucun Titre non utilisé ou partiellement utilisé ne sera remboursé, échangé ni reporté sur une saison ultérieure.

**1.5 Détention et Contrôle du Titre** L'Usager doit être porteur de son Titre de transport durant toute la liaison effectuée sur la remontée mécanique. Le Titre doit être présenté à tout contrôle des agents assermentés de l'Exploitant, et l'utilisateur doit pouvoir justifier de son identité ou des pièces ayant donné droit à un avantage tarifaire.

## **ARTICLE 2 : ACTIVITÉS PROPOSÉES ET CONDITIONS D'ACCÈS**

**2.1 Liste des activités du domaine** La RASL Les Angles propose, durant la saison estivale, plusieurs activités accessibles aux usagers munis d'un Titre de transport valide :

- **Forfaits Piétons (Randonnée / Promenade)** : Donnent accès aux remontées mécaniques en service configurées pour les piétons.
- **Forfaits VTT** : Donnent accès aux remontées mécaniques équipées pour le transport des vélos tout terrain et à l'espace Bike Park du domaine.
- **Luge sur rail « LouBac Mountain »** : Activité de luge sur rail accessible avec un Titre spécifique (forfait dédié ou cartes à points).

**2.2 Modalités d'accès et d'achat** L'achat des Titres de transport et forfaits donnant accès à ces activités s'effectue soit aux caisses des remontées mécaniques (billetterie physique du domaine), soit sur les bornes automatiques de vente et de rechargement mises à disposition par la station, soit en ligne via le site internet officiel. (<https://forfait-ski.lesangles.com/fr/>)

**2.3 Règlements intérieurs et restrictions de sécurité** Chaque activité (notamment la Luge sur rail LouBac Mountain et l'espace VTT) est régie par un règlement intérieur et de sécurité spécifique qui lui est propre. Ces règlements, précisant notamment les conditions de taille, d'âge minimum, ou d'accompagnement des enfants, sont affichés de manière visible au départ de chaque installation. Le Client s'engage à en prendre connaissance et à les respecter scrupuleusement.

**2.4 Limites de responsabilité de l'Exploitant** Le Titre de transport délivré donne un droit d'accès exclusif aux appareils et pistes du domaine exploité directement par la société Les Angles. En conséquence, la responsabilité de la RASL Les Angles ne saurait en aucun cas être recherchée si un accident ou un incident survenait sur un appareil, une installation ou un espace naturel ne faisant pas partie de son domaine d'exploitation et de gestion.

## **ARTICLE 3 : TARIFS, RÉDUCTIONS ET SUPPORTS MAINS-LIBRES**

**3.1 Tarifs publics et affichage** Les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont affichés de manière visible aux caisses des remontées mécaniques. Ces tarifs sont exprimés en euros (€) et s'entendent toutes taxes comprises (TTC), en tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

**3.2 Réductions et gratuités** Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente. Elles sont accordées exclusivement sur présentation obligatoire, au moment de l'achat, de pièces d'identité ou justificatifs originaux en cours de validité (aucune photocopie ne sera acceptée). La détermination de l'âge du Client à prendre en compte est celui au jour du début de validité du forfait à délivrer. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

Les catégories tarifaires spécifiques pour la saison d'été sont définies ainsi :

- **Réductions Enfants (Forfaits Piétons et VTT) :** Accessibles pour les enfants de 5 à 17 ans inclus.
- **Réductions Enfants (Luge LouBac Mountain) :** Accessibles pour les enfants de 5 à 11 ans inclus.
- **Réductions Séniors :** Accessibles pour les personnes de 65 à 74 ans inclus.
- **Gratuités :** Accordées aux enfants de moins de 5 ans et aux personnes de 75 ans et plus.

**3.3 Le support carte mains-libres (Skicard)** Tout titre de transport est encodé sur un support mains-libres à puce (ci-après la « skicard Les Angles »).

- **Prix et conditions :** Ce support obligatoire est délivré au prix de 1 € pour toutes les durées, et est non remboursable. Il est offert à partir de l'achat d'un forfait de 6 jours consécutifs. (hors -5ans et +75 ans)
- **Utilisation et restrictions :** La carte ne doit être ni pliée, ni cassée, ni percée, ni rendue inutilisable par quelque moyen que ce soit. Tant que le titre de transport enregistré sur la carte n'est pas épuisé, il ne peut y être enregistré un autre titre de transport. Les forfaits chargés sur le support ne peuvent concerner que la saison en cours.
- **Garantie :** Le support est rechargeable dans la limite d'une durée de garantie de 2 ans. La garantie s'applique uniquement en cas d'utilisation normale et consiste exclusivement en la délivrance d'un nouveau support en remplacement de celui reconnu défectueux.
- **Discontinuité technique :** Pour des raisons techniques, la RASL Les Angles se réserve le droit de mettre fin à l'usage des cartes mains-libres en informant les clients par affichage aux caisses des modalités et du préavis.

**3.4 Justificatifs de vente et duplicata** Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente appelé « DUPLICATA ». Ce justificatif doit être conservé précieusement par le Client pour être présenté à l'appui de toute demande, contrôle ou réclamation. En application de l'article L. 541-15-10 IV du code de l'environnement, les tickets de caisse ne sont plus imprimés automatiquement depuis le 1er avril 2023. Un reçu ou justificatif de vente est toutefois délivré sur simple demande du client.

**3.5 Spécificités des forfaits saison d'été** La vente des forfaits saison (été) est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité récente de l'utilisateur, de face, sans lunettes de soleil ni couvre-chef. Le forfait saison n'est valide que s'il est muni de cette photo. Sauf opposition expresse du Client, cette photographie est conservée dans le système informatique de billetterie afin de faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre.



## **ARTICLE 4 : ACHAT EN BILLETTERIE ET MODALITÉS DE PAIEMENT EN CAISSE**

**4.1 Achat direct aux guichets** L'achat de Titres de transport et forfaits peut être effectué directement aux guichets de la billetterie physique de la RASL Les Angles.

**4.2 Modes de paiement acceptés** Tous les paiements effectués en caisse sont exigibles immédiatement et doivent être réglés en Euros (€). Les modes de règlement acceptés par la RASL Les Angles sont les suivants :

- **Carte bancaire :** Les cartes des réseaux Visa, Eurocard et MasterCard sont acceptées.
- **Chèque bancaire :** Le chèque doit être tiré sur un compte bancaire ouvert en France émis à l'ordre de la « RASL Les Angles ». Le paiement par chèque est soumis à la présentation

obligatoire d'une pièce d'identité officielle du porteur, en cours de validité. L'Exploitant se réserve le droit de refuser tout chèque en cas de doute sur son authenticité.

- **Espèces** : Le paiement en espèces est accepté aux guichets dans la limite du plafond légal en vigueur.
- **Chèques-Vacances ANCV (format papier)** : Les chèques-vacances papiers en cours de validité sont acceptés pour le règlement des Titres de transport. Aucun rendu de monnaie ne sera effectué sur les paiements par chèques-vacances.

**4.3 Achat et rechargement sur les bornes automatiques** Les bornes automatiques installées par la station permettent l'achat de certains titres de transport ou le rechargement de supports mains-libres (*skicards*) compatibles.

\* Règlement : Le paiement sur les bornes automatiques s'effectue obligatoirement en Euros (€) et exclusivement par carte bancaire (les espèces, chèques et chèques-vacances papier y sont strictement refusés).

\* Restrictions tarifaires : Par mesure de contrôle et de lutte contre la fraude, les titres de transport gratuits (moins de 5 ans et 75 ans et plus). Le Client doit obligatoirement s'adresser aux guichets de la billetterie physique pour obtenir ces titres. \* Preuve d'achat : La borne délivre automatiquement un justificatif de vente (*duplicata*) que le Client doit impérativement conserver tout au long de son activité pour faire valoir ses droits en cas de contrôle ou de réclamation.

## **ARTICLE 5 : ACHAT EN LIGNE ET VENTE À DISTANCE**

**5.1 Processus de commande en ligne** L'achat ou le rechargement de Forfaits à distance s'effectue par une commande en ligne en se connectant sur le site internet officiel de l'Exploitant : <https://forfait-ski.lesangles.com/fr/> Pour que la commande soit enregistrée, le Client doit obligatoirement s'identifier

- Soit en saisissant ses identifiants personnels (login et mot de passe) ;
- Soit en complétant le formulaire d'inscription en ligne s'il s'agit d'une première commande.

Le Client sélectionne les produits de son choix pour remplir son panier électronique. Conformément à l'article 1127-2 du Code civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son prix total toutes taxes comprises (TTC) et de corriger d'éventuelles erreurs avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive. Pour finaliser sa commande, le Client doit cocher la case d'acceptation des présentes conditions, puis procéder au paiement sécurisé. Toute commande validée vaut acceptation de la description des services et des tarifs affichés.

**5.2 Confirmation et conclusion définitive de la vente** Dès l'autorisation du débit bancaire accordée par l'organisme financier du Client, la RASL Les Angles accuse réception de la commande en adressant automatiquement un courriel de confirmation. La vente n'est considérée comme ferme et définitive qu'à compter de l'envoi de ce courriel. La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction et de l'exigibilité des sommes dues. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées. Le Client doit impérativement conserver ce courriel de confirmation, qui constitue le seul document faisant foi en cas de litige ou de contrôle sur les remontées mécaniques.

**5.3 Modalités de paiement, sécurité et défaut de paiement** Toute commande en ligne comporte une obligation de paiement immédiat en Euros (€). Les paiements s'effectuent par carte bancaire.

- **Sécurisation** : Le paiement est entièrement sécurisé via les modules de paiement PAYBOX / SPPLUS, en collaboration avec la Caisse d'Épargne, garantissant la confidentialité des

règlements par un système de cryptage SSL (chiffrement de haut niveau). À aucun moment la RASL Les Angles n'a connaissance des coordonnées bancaires fournies par le Client.

- **Rejet de paiement :** Le refus d'autorisation de débit par la banque du Client entraîne de plein droit l'annulation immédiate du processus de commande. En cas de rejet ultérieur, la RASL Les Angles pourra émettre un nouveau prélèvement ou procéder de plein droit, et sans notification préalable, au blocage du ou des cartes de l'adhérent jusqu'au paiement complet des sommes dues. Le Client s'engage à signaler tout changement ou renouvellement de sa carte bancaire dans son espace client dans un délai maximal de 15 jours suivant ce changement.

**5.4 Délais et modalités de livraison des Titres :** Sauf pour le rechargement immédiat défini à l'article 5.5, les commandes nécessitent un délai de traitement :

1. **Retrait en point de vente :** Disponible immédiatement après la validation de la commande en ligne. Le Client peut retirer son Titre aux guichets munis d'une copie de son courriel de confirmation et d'une pièce d'identité officielle. Les forfaits lui sont remis contre signature d'un reçu.
2. **Envoi postal à domicile :** Cette option nécessite un délai de traitement. Les commandes doivent être validées sur le site au plus tard 7 jours avant le premier jour de validité. L'expédition requiert 8 jours ouvrables pour être acheminée en recommandé sans accusé de réception (AR). Cette option entraîne une participation obligatoire aux frais de port (5 € pour la France, 8 € pour l'étranger). L'Exploitant ne saurait être tenu pour responsable des problèmes d'acheminement.

**5.5 Le rechargement en ligne** Si le Client possède déjà un support skicard compatible Les Angles, il peut y recharger directement plusieurs types de produits en ligne sur le site <https://forfait-ski.lesangles.com/fr/> Le rechargement est effectif de manière automatique dès le premier passage du Client aux bornes d'accès mains-libres du domaine. Le courriel de confirmation de rechargement doit être conservé par l'utilisateur en cas de contrôle.

**5.6 Absence de droit de rétractation** En application de l'article L. 221-28 du Code de la consommation, la vente à distance de titres de transport et de forfaits d'activités de loisirs n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu en matière de vente à distance. En conséquence, un Forfait acheté via le site internet de l'Exploitant ne peut en aucun cas être remboursé ou annulé une fois l'achat réalisé.

**5.7 Inviolabilité, modification ou annulation de la commande** Une fois la commande du forfait confirmée par le Client, le forfait commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande.

**5.8 Responsabilité liée à l'utilisation du réseau Internet** Pour toutes les étapes d'accès et d'exécution de la vente en ligne, l'Exploitant n'est tenu que d'une obligation de moyens. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet (perte de données, rupture de connexion, intrusions extérieures, virus informatiques, ou tout autre événement qualifié par la jurisprudence de cas de force majeure). Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, notamment ses performances techniques, les temps de réponse et les risques liés à la sécurité des communications.

**5.9 Archivage du contrat** L'archivage des commandes est effectué par le service commercial de la RASL Les Angles conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation. Le Client peut accéder à sa commande archivée en faisant la demande écrite auprès dudit service à l'adresse susvisée.



## ARTICLE 6 : UTILISATION DES TITRES ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE

**6.1 Caractère personnel et détention du Titre** Les Forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée par la station sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. L'Usager doit obligatoirement être porteur de son Forfait durant toute la liaison sur la remontée mécanique. Le Forfait doit être présenté à tout contrôle des équipes de la station, et l'utilisateur devra être en mesure de justifier de son identité.

**6.2 Contrôle des Titres de transport** Tout usager empruntant une remontée mécanique donnant accès au domaine exploité par la RASL Les Angles est susceptible d'être contrôlé. Des agents de la société des remontées mécaniques sont habilités à procéder aux constats des infractions.

**6.3 Définition de la fraude et des infractions** Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine sans forfait, ou munie d'un forfait non valide (date, domaine de validité, catégorie d'âge, etc.), non conforme ou falsifié, sera passible de poursuites et/ou pénalités. Constitue également une infraction le non-respect des règlements de police ou des présentes conditions générales.

**6.4 Pénalités et sanctions financières** Toute personne en situation d'infraction s'expose, suivant le cas:

- **Pénalité forfaitaire légale :** Au versement d'une pénalité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette pénalité est égale au plus à CINQ fois la valeur du forfait journalier correspondant au réseau des remontées mécaniques considérées (Articles L. 342-15, R. 342-19 et R. 342-20 du Code du tourisme).
- **Indemnité forfaitaire et dossier :** Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire augmentée le cas échéant des frais de dossier, ainsi qu'au paiement de dommages et intérêts.
- **Poursuites judiciaires :** Au déclenchement de poursuites judiciaires à l'encontre du contrevenant.

**6.5 Retrait et confiscation du Forfait** Outre la pénalité forfaitaire ou les poursuites ci-avant, les agents de la société de remontées mécaniques procéderont au retrait immédiat de tout forfait ne correspondant pas à son titulaire. En cas de non-respect des règlements de police ou des présentes CGVU, les forfaits pourront également être retirés à des fins de preuve.



## ARTICLE 7 : ALÉAS D'EXPLOITATION, INTERRUPTION DE SERVICE, PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION

**7.1 Perte, vol, oubli ou détérioration du Forfait** \* Les forfaits égarés puis retrouvés sur le domaine sont recueillis auprès de la RASL Les Angles, 22 Avenue de Mont-Louis, 66210 Les Angles (Téléphone : 04.68.04.42.18).

- Les forfaits non retrouvés, volés, oubliés ou détériorés peuvent être remplacés, sur présentation du duplicata délivré au moment de la vente, à la condition d'acquiescer un support mains-libres d'une valeur de 1 € et de s'acquiescer de frais de gestion d'une valeur de 15 €.
- Les forfaits perdus ou volés seront immédiatement neutralisés via le système mains-libres.

**7.2 Ouverture partielle du domaine** L'ouverture partielle du domaine pour raisons climatiques, de sécurité ou techniques, n'ouvre droit à aucun dédommagement.

**7.3 Modalités de dédommagement en cas d'interruption totale de service** En cas d'arrêt complet et consécutif de toutes les installations du service de remontées mécaniques supérieur à une demi-journée, les titulaires d'un forfait VTT 6 jours pourront se voir proposer un « dédommagement » du préjudice subi. Ce dédommagement, calculé en fin de séjour, sera égal à la différence entre le prix payé par le client et les journées utilisées par l'utilisateur. Le client pourra bénéficier, sur justificatifs, soit d'une prolongation immédiate, soit d'un avoir en journée(s) valable sur la saison en cours.

**7.4 Absence de remboursement pour motifs personnels ou climatiques** \* En dehors du cas d'interruption de service évoqué à l'article 7.3 et des conditions spécifiques relatives aux ventes à distance, aucun forfait ne sera remboursé, sauf cas de force majeure. Les intempéries ne constituent pas un cas de force majeure.

- 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.

## **ARTICLE 8 : RÈGLES DE SÉCURITÉ ET ACCESSIBILITÉ**

**8.1 Respect des règlements et arrêtés municipaux** Tout titulaire d'un Titre de transport est tenu de respecter rigoureusement les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, la signalétique ainsi que les arrêtés municipaux afférents à ce sujet affiché en station.

**8.2 Instructions du personnel d'exploitation** Les Clients doivent suivre strictement l'ensemble des instructions et consignes données par les agents d'exploitation concernant l'embarquement et le débarquement.

**8.3 Dispositions spécifiques pour les enfants en bas âge** Pour des raisons impératives de sécurité, des règles d'accès strictes s'appliquent aux enfants en bas âge sur les installations (notamment les télésièges) :

- Les enfants de moins de 1 an ne sont pas acceptés sur les télésièges.
- Les enfants âgés de 1 à 3 ans doivent obligatoirement être transportés dans un sac à dos porte-bébé adapté.
- Les écharpes de portage ou tout autre dispositif de maintien non fixé de manière rigide ne sont pas acceptés.

**8.4 Accessibilité et Personnes à Mobilité Réduite (PMR)** Pour des raisons techniques liées à la sécurité des usagers et à la gestion des flux de voyageurs, il n'est pas possible de mettre en place une file d'attente dédiée aux personnes en situation de handicap au pied des remontées mécaniques ou des billetteries de la station. Toutefois, les personnes titulaires de la Carte Mobilité Inclusion (CMI) bénéficient d'une priorité d'accès, quelle que soit la file d'attente concernée (aux guichets de la billetterie ou à l'accès aux remontées mécaniques). Les personnes porteuses de la CMI sont invitées à se signaler d'elles-mêmes auprès du personnel de l'appareil ou du guichet afin d'exercer cette priorité.

## **ARTICLE 9 : PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

**9.1 Collecte et obligation de fourniture des données** L'ensemble des informations qui sont demandées par la société pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra pas intervenir. Les

informations communiquées permettent à la RASL Les Angles de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site.

**9.2 Finalités du traitement** Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des titres de transport et de statistiques. Concernant les titres personnalisés, les données relatives aux déplacements de leur titulaire 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. Le responsable de traitement informe également le client de la possibilité de lui envoyer des offres commerciales.

**9.3 Base légale et durée de conservation** Le traitement de données personnelles tiré de la vente sur ce site Internet est fondé sur la base légale « contrat ». Cette base légale concerne les traitements mis en œuvre dans le cadre d'une relation contractuelle avec les personnes concernées. Ces données personnelles sont conservées durant une période maximale de 3 ans.

**9.4 Droits du Client et Délégué à la Protection des Données (DPO)** Conformément à la Loi Informatique et Libertés modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles le concernant, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition au traitement pour motifs légitimes et du droit à la portabilité de ses données. Il a enfin le droit de définir des directives relatives au sort de ses données après sa mort.

Le responsable de traitement a nommé un délégué à la protection des données (DPO). Le Client peut exercer l'ensemble de ses droits en prenant contact avec la station :

- **Par voie électronique :** [sav@les-angles.com](mailto:sav@les-angles.com) ou [rgpd@les-angles.com](mailto:rgpd@les-angles.com)
- **Par voie postale :** RASL Les Angles, 22 Avenue de Mont-Louis, 66210 LES ANGLÉS.
- **Par téléphone :** 04.68.04.92.46. Le client dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (la CNIL).

## **ARTICLE 10 : RÉCLAMATIONS, MÉDIATION ET LITIGES**

**10.1 Processus de réclamation à l'amiable** Pour tout renseignement complémentaire ou réclamation, le Client est invité à contacter l'Exploitant par écrit dans un délai de trente (30) jours à compter de la fin de validité de son titre :

- **1er NIVEAU – Le Service Clientèle (SAV) :** Les demandes écrites doivent être adressées par e-mail à [sav@les-angles.com](mailto:sav@les-angles.com) ou par courrier postal à : RASL Les Angles, 22 Avenue de Mont-Louis, 66210 LES ANGLÉS. L'Exploitant s'efforcera d'y répondre rapidement.
- **2ème NIVEAU – Le Service Commercial :** En cas d'insatisfaction ou d'absence de réponse du SAV, le Client peut solliciter le Service Commercial de la station à la même adresse postale en joignant l'historique des premiers échanges.

**10.2 Saisine du Médiateur de la consommation (3ème NIVEAU)** Conformément au Code de la consommation, si la réponse ne correspond pas aux attentes du Client après épuisement des recours amiables (niveaux 1 et 2 ci-dessus), le Client dispose du droit de recourir gratuitement à une procédure de médiation auprès du **Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV)**.

Le Médiateur doit être saisi par écrit de deux manières :

- **Via Internet :** en remplissant le formulaire sur le site officiel : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

- **Par voie postale :** MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17.

**10.3 Loi applicable et attribution de juridiction** Le présent contrat est soumis à la loi française. Avant tout contentieux judiciaire, les parties s'obligent à recourir à une procédure de conciliation. En cas de litige ou contentieux judiciaire, seuls les **tribunaux de Perpignan** seront compétents.