

<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES</b>
--

**SOCIETE DES TELEPHERIQUES DE VAL D'ISERE (S.T.V.I.)**

SAS au capital de 2 737 800,00 €

RCS de Chambéry n° 380 241 513

Siège social : Gare Centrale – 73150 VAL D'ISERE

N° TVA Intracommunautaire : FR 89 380 241 513

N° Tel : +33(0)4.79.06.00.35

Courriel : stvi@compagniedesalpes.fr

Exploitant le domaine skiable de VAL D'ISERE,

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD Entreprise - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense.

Ci-après dénommée l'« Exploitant ».

**Article 1. GÉNÉRALITÉS**

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») vendus par l'Exploitant et donnant accès aux domaines skiables de Val D'Isère ou Val d'Isère + Tignes (espace relié avec le domaine skiable de Tignes).

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2017 et valables exclusivement sur la saison d'hiver.

Les conditions de vente de Titres valables sur la saison d'été sont définies dans un document séparé.

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.

L'acquisition d'un Titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) ») de l'intégralité des présentes conditions générales, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Il appartient au Client de s'informer sur les catégories de Titres et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

Le Titre est délivré sur un support mentionnant son numéro dit « numéro de Keycard » et est accompagné d'un **justificatif de vente**. Le support de certaines catégories de Titres est payant.

La durée d'un Titre s'entend en « jours consécutifs ».

L'Exploitant propose également au Client un contrat d'assurance « Carré Neige » en complément de l'achat du Titre. Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans les points de vente ou consultables et téléchargeables soit directement sur le site [www.carreneige.com](http://www.carreneige.com) soit à partir du lien hypertexte figurant sur le site Internet de l'Exploitant ([www.valdisere.ski](http://www.valdisere.ski)).

**ATTENTION :**

Chaque émission de Titre donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine et la catégorie (adulte, enfant, etc.) du **titre de transport**, sa date limite de validité, son numéro de Keycard 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 l'Exploitant en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, polyvalence, réclamation).

## **ARTICLE 2. LES SUPPORTS DES TITRES**

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. Seul l'enregistrement d'une extension du domaine reste toujours possible.

### **2.1. La « ski-carte rechargeable »**

Celle-ci est rechargeable et réutilisable une ou plusieurs fois, dans la limite de la non-altération technique du support. Cette carte, incorporant une puce sur laquelle est encodé ou rechargé le titre de transport donnant accès à l'un des domaines skiabiles visés ci-avant, est délivrée gratuitement par l'Exploitant lors de la commande des Titres (auprès des points de vente, des bornes, sur le site Internet [www.valdisere.ski](http://www.valdisere.ski) ou sa version mobile).

### **2.2. La « carte saison »**

Celle-ci est obligatoire pour les Titres « saison » car elle bénéficie d'une technologie plus adaptée et résistante dans le temps. Il s'agit d'une carte rechargeable et réutilisable plusieurs fois, dans la limite de la non-altération technique du support.

Cette carte est délivrée gratuitement par l'Exploitant pour tout achat des Titres saison payants. Les Titres saison gratuits nécessitent l'achat de la carte dont le prix est fixé à 10€ TTC l'unité.

## **ARTICLE 3. LA PHOTOGRAPHIE DU CLIENT**

La vente de tout Titre saison est subordonnée à la remise ou à la prise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunettes de soleil ni couvre-chef du Client.

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 (Cf. infra « Protection des données à caractère personnel »).

## **ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **4.1. Tarifs**

Les tarifs publics des titres de transport, du support « carte saison » et de l'assurance Carré Neige sont affichés aux points de vente de l'Exploitant et sur le site Internet [www.valdisere.ski](http://www.valdisere.ski). Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente ainsi que dans les Offices de tourisme.

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises : ils sont établis sur la base des taxes en vigueur et sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation des taxes applicables.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur les sites Internet. Dans les points de vente, les réductions ou gratuités sont accordées sur présentation au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

Sur le site internet, le Client déclare être titulaire des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires précités.

Dans tous les cas, la détermination de l'âge du Client à prendre en compte est celui au jour de début de validité du Titre à délivrer.

### **4.2. Modalités de paiement**

Toute délivrance d'un Titre donne lieu à paiement du tarif correspondant.

Ces règlements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France émis à l'ordre de l'Exploitant, soit en espèces dans la limite des plafonds réglementaires (cf. articles L112-6 et D112-3 du Code monétaire et

financier), soit par carte bancaire acceptée par l'Exploitant (CB, American Express, Visa, Mastercard) soit par chèques-vacances ANCV.

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

## ARTICLE 5. MODALITES D'UTILISATION DES BORNES

Des bornes, permettant l'achat et/ou le rechargement des Titres mentionnés sur ces bornes et le retrait de commande effectué sur [www.valdisere.ski](http://www.valdisere.ski), sont mises à disposition des Clients dans certains points de vente.

Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique.

## ARTICLE 6. INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES

### 6.1. Si le Client opte pour un Titre « journée »

Le Client peut bénéficier de tarifs remisés sur le Titre « journée », qui sont proposés par l'Exploitant en cas de conditions météorologiques et nivologiques défavorables ayant un impact significatif sur les conditions d'ouverture des remontées mécaniques. (= « tarifs « intempéries »)

### 6.2. Si le Client opte pour un Titre « séjour » (= Titre de 2 à 15 jours)

Seule une interruption **d'au moins une journée et de plus de soixante-quinze pour cent (75%) des remontées mécaniques (% calculé en fonction des coefficients de puissance des remontées mécaniques)** ouvertes au cours de la période durant laquelle l'interruption se produit et auxquelles le Titre donne accès, et hors cas de force majeure, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « séjour ».

La liste des remontées mécaniques avec leurs coefficients de puissance est affichée dans les points de vente de l'Exploitant.

Dans ce cas, le Client est redirigé par le service accueil ou par les hôtesse de vente vers la plateforme de demande de dédommagement de l'Exploitant : <https://ticketoski.fr/fr/val-d-isere>

Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par les Clients auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à dédommagement.

Le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de jours au cours desquels le Client n'a pu utiliser son Titre, du fait de l'interruption de service : le dernier jour pris en considération étant, en tout état de cause le jour d'expiration de la validité du Titre concerné.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client (ce choix est irrévocable et ne pourra être remis en cause pour quelque raison que ce soit) :

1. **Prolongation immédiate** de la durée de validité du Titre concerné par la remise d'un nouveau Titre (qui commence à courir le lendemain de la date d'expiration du Titre initial, ou du premier jour de reprise du service si elle est postérieure à cette date) ;
2. Obtention d'un **avoir** à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1). Cet avoir est nominatif, personnel et incessible. Cet avoir est d'un montant calculé au prorata du nombre de jours d'interruption des remontées mécaniques.
3. **Remboursement différé** correspondant à un montant forfaitaire calculé sur la base de la moitié du prix public du « Titre 2 jours adulte » sur la période tarifaire concernée.

Exemple : Soit pour un Titre 6 jours « Val d'Isère-Tignes » Haute Saison, quelle que soit la catégorie d'âge, le remboursement est de :  $99\text{€}/2 = 49.50\text{€}$  par jour d'interruption des remontées mécaniques. (tarif valeur saison d'hiver 2017/2018).

Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du Titre concerné.

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

La demande de dédommagement, accompagnée des pièces justificatives (original du Titre et justificatif de vente), devra être déposée ou adressée à l'Exploitant selon les modalités définies à l'article 8 ci-après.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces afférentes à la demande de dédommagement.

## **ARTICLE 7. REMBOURSEMENT**

Dans les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés, sauf cas prévu à l'article 6 ci-avant.

Les Titres à journées non consécutives devront être épuisés durant la saison d'hiver 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 est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques, couvrant également les frais de secours en cas d'accident sur les pistes de ski ou remontées mécaniques. Tous renseignements à cet effet sont à demander auprès des points de vente.

## **ARTICLE 8. RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être adressée à l'Exploitant dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour recourir à la médiation ou tenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 11.

Toute réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante :  
*SOCIETE DES TELEPHERIQUES DE VAL D'ISERE (STVI)*  
*Service Relations Clientèle*  
*Gare Centrale*  
*73 150 VAL D'ISERE*

Ou sur Internet à l'adresse <https://ticketoski.fr/fr/val-d-isere>.

## **ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

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

## **ARTICLE 10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données personnelles collectées à l'occasion de la vente des Titres font l'objet d'un traitement relatif à la gestion de la commande et de la délivrance des Titres.

Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat de vente auquel vous êtes partie.

L'ensemble des informations qui sont demandées par l'Exploitant pour la délivrance du Titre est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du Titre ne pourra pas intervenir.

Certaines données (adresse postale, e-mail, n°tél) peuvent également être demandées à des fins de prospection commerciale par l'Exploitant et, avec votre accord, par ses partenaires commerciaux.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de la société STVI, représentée par Monsieur Olivier SIMONIN, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées en tête des présentes.

Les destinataires des données collectées sont la société STVI et ses partenaires commerciaux dans le cas de la prospection commerciale susvisée.

Les données collectées sont conservées pour :

- Données permettant d'établir la preuve d'un contrat auquel vous êtes partie : pendant cinq ans à compter de leur collecte si le montant de la commande est inférieur à 120 €, ou pendant dix ans si le montant de la commande effectuée en ligne est égal ou supérieur à 120 € ;
- Données collectées à des fins de prospection commerciale: pendant trois ans à compter de leur collecte.

A l'expiration de cette période, les données sont effacées. Par exception, les données collectées à des fins de prospection commerciale sont conservées pour une nouvelle période de trois ans si vous acceptez de continuer de recevoir des offres commerciales de la part de la société STVI.

Vous disposez du droit d'accéder aux données vous 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 vous opposer à ce traitement.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits en contactant la société STVI: *Service Billetterie- Gare Centrale-73 150 Val d'Isère.*

Vous disposez du droit d'adresser une réclamation à la CNIL si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont disponibles sur le site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

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.

Enfin, il est rappelé que le Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à l'article L121-34 du Code de la consommation. (<http://www.bloctel.gouv.fr>).

## ARTICLE 11. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions générales sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

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, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du **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) et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Exploitant.

Il peut également recourir à la plateforme européenne de règlement des litiges, accessible sur internet à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

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