

Achat de forfaits sur Internet

Que pouvez-vous acheter sur notre site ?

- forfaits saison, forfaits au tarif public et forfaits au tarif Pass'Tignes en fonction de la carte choisie
- forfaits tarif public : durée de 2 jours à 12 jours
- forfaits Pass'Tignes : durée de 2 jours à 15 jours
- forfaits famille durée de 6 et 7 jours

Facilités et avantages :

- Eviter l'attente en caisse en recevant gratuitement vos forfaits à domicile ou en les retirant sur place à l'espace @ccueil de Grande Motte ou à la Maison de Tignes le Lac
- Paiement sécurisé, données personnelles protégées
- Une entrée par jour à la piscine du lagon pour l'achat de tout forfait de ski de 2 à 15 jours (hors forfait saison)
- Réduction immédiate de 5 à 10 % sur votre forfait grâce à l'achat de la carte Pass Tignes

Rechargement à distance ?

J'ai un Pass'Tignes ou une carte Liber'Tignes et je souhaite recharger ma carte sur Internet, comment faire ?

Il vous suffit de vous connecter sur notre site : www.skipass-tignes.com et de vous identifier en utilisant votre identifiant et mot de passe transmis lors de votre premier achat ou communiqué par courrier.

Dois-je commander et payer une carte par forfait ?

Le Pass'Tignes vendu 10€ est un support électronique vous permettant d'obtenir une réduction immédiate de 5 à 10% sur votre forfait de ski espace killy de 2 à 15 jours. La carte Pass'Tignes est valable pendant 3 ans.

La réduction est de - 5% pour les adultes et les seniors

-10% pour les enfants (5-13ans) et les adolescents (14-17ans)

Elle est nominative et comporte une photo.

La carte Liber'Tignes est gratuite et elle est rechargeable. Vous obtenez les tarifs publics avec cette carte.

Vous devez sélectionner l'une de ces 2 cartes lors de votre premier achat.

Nous vous conseillons de conserver et de réutiliser vos cartes lors de vos prochains séjours sur le domaine skiable de l'espace killy.



Est-ce que les données liées à mon paiement sont sécurisées ?

Sécurités de paiement :

Grâce à la technologie SSL, toutes les informations liées à votre paiement sont en mode sécurisé. La société STGM ne peut en aucun cas récupérer ces données puisqu'elles sont directement transmises à notre organisme bancaire (Cybermut – Crédit Mutuel)

J'ai peur de commander en avance mon forfait. Serai-je remboursé si je ne viens pas ?

En cas d'annulation :

Comme tout achat sur Internet vous avez 7 jours à compter de la date de votre commande pour annuler sans frais (délai de rétractation)

- **Jusqu'à J -8 avant votre premier jour de ski:**

L'annulation est gratuite.

- **De J -8 à J -2 avant votre premier jour de ski:**

Pour raison valable et sous réserve de présentation d'un justificatif sous 8 jours à compter de la demande, remboursement de 50% du prix du forfait (car forfait pas encore utilisé), par re-crédit sur carte bancaire.

- **De J -2 jusqu'au cours du séjour :**

Pas de remboursement. Le client doit se retourner vers son assurance personnelle.

Et si je perds mon forfait ? En cas de vol que faire ?

Vous avez une carte Pass'Tignes :

En cas de perte ou de vol de votre Pass'Tignes , les frais de dossiers de 10 € vous sont offerts et votre titre est remplacé gratuitement et sans journée de franchise.

Vous avez une carte Liber'Tignes :

Il vous sera demandé de passer en caisse et de racheter un forfait incluant la journée de franchise de 10 € .

Mes dates de forfait ont changé, comment puis-je les modifier si j'ai déjà passé ma commande sur le site ?

- En cas d'erreur de dates constatée à plus de 8 jours avant le début du séjour : vous devez faire une demande écrite de modification de votre commande auprès du service vente en ligne (vad.tignes@compagniedesalpes.fr)
- En cas d'erreur de dates sur le début de validité du forfait constatée au cours du séjour, acceptation d'un glissement de dates (avec conservation de la même durée), sous réserve de vérification du suivi de consommation du forfait.



Je souhaite prolonger mon forfait ?

- **Prolongation en fin de séjour d'un forfait d'une durée supérieure ou égale à 6 jours :**

Si le client souhaite prolonger son forfait en fin de séjour, ce dernier se verra proposer en caisse le tarif prolongation (dans un maximum de 2 jours). Le titre initial ne sera pas annulé ni remplacé par un nouveau titre au tarif Pass'Tignes.

- **Prolongation en début de séjour d'un forfait d'une durée supérieure ou égale à 6 jours :**

Si le client souhaite faire commencer son forfait plus tôt, ce dernier se verra proposer en caisse le tarif prolongation (dans un maximum de 2 jours).

Combien de jours à l'avance dois-je commander?

- Dans le cas d'un premier achat vous pouvez commander sur Internet jusqu'à 8 jours avant votre arrivée : vous récupérez alors vos forfaits dans le point de retrait de votre choix (espace @ccueil...).
- si vous choisissez de recevoir vos forfaits par voie postale vous devez alors commander au maximum 15 jours avant votre séjour
- Dans le cas d'un rechargement celui-ci peut-être fait le jour même où vous aller skier

Si je demande l'envoi à domicile, combien cela me coûte-t-il ?

- L'envoi de vos forfaits est gratuit. Nous vous envoyons vos forfaits à domicile dès réception de votre paiement et de toutes les pièces demandées (justificatifs, photos le cas échéant)

Quel est le délai demandé pour l'envoi à domicile ?

Si vous choisissez l'envoi à domicile, nous vous demandons de passer votre commande au moins 15 jours (pour les adresses en France) et 21 jours (pour l'étranger) avant votre date d'arrivée.

Quel est le délai demandé si je récupère mes forfaits sur place ?

Si vous choisissez de récupérer vos forfaits dans un de nos points de retrait, vous devrez commander vos forfaits sur notre site Internet, au moins 8 jours avant votre date d'arrivée.

Que faire si je ne reçois pas de confirmation de ma commande ?

Si vous avez effectué votre règlement par carte bancaire, vous recevez un email automatique de confirmation avec le détail de votre commande. Si tel n'est pas le cas, merci de contacter : vad.tignes@compagniedesalpes.fr

Quel document me sera demandé lors du retrait de mes forfaits ?



En vous présentant dans nos points de retrait à Tignes, nous vous demandons de présenter la confirmation de votre commande Internet qui vous a été transmise par email afin de retirer vos forfaits.

Que faut-il comme justificatif d'âge ?

Vous pouvez nous envoyer par Internet une image scannée d'une carte d'identité, d'un passeport, d'un livret de famille, ...

Si vous ne possédez pas de scanner, vous pouvez nous envoyer les justificatifs par email à vad.tignes@compagniedesalpes.fr ou par courrier en mentionnant votre numéro de commande.

Comment puis-je modifier les données personnelles me concernant ?

Lors de votre achat de forfaits nous vous communiquons un login (ou numéro identifiant) et un mot de passe vous permettant d'accéder à votre compte client personnel sur www.skipass-tignes.com. Vous pourrez ici modifier vos coordonnées.

Comment puis-je suivre l'avancée de ma commande ?

En accédant à votre compte client grâce à votre identifiant et mot de passe, vous pourrez suivre votre commande : réception de votre paiement, édition de vos forfaits, envoi de vos forfaits,....

Votre identifiant reste valable pour vos futures commandes.

La création d'un compte client permettra des commandes ultérieures plus faciles : vous n'aurez plus à saisir vos coordonnées, vous pourrez réutiliser les éléments présents sur votre compte.

PAIEMENTS

Puis-je payer avec des chèques-vacances ?

Non, nous acceptons les paiements par chèques vacances uniquement en caisse sur place à Tignes et nous ne rendons pas la différence. Veuillez donc à faire l'appoint.

Quels types de cartes bancaires sont acceptées ?

Nous acceptons les cartes bancaires de type Visa, Eurocard-Mastercard. La carte American Express n'est pas acceptée sur le site.

Quel est le coût des frais d'envoi ?

Les frais d'envoi sont gratuits. Vous recevrez vos forfaits de ski par voie postale ordinaire.

Quand serai-je débité ?

Une fois votre paiement accepté par notre organisme bancaire, vous serez débité immédiatement sauf en cas de modalités spécifiques de votre carte bancaire.



ASSISTANCE TECHNIQUE

A qui dois-je m'adresser en cas de problème technique lors de ma commande ?

Pour des questions techniques liées à votre commande : mauvais affichage des pièces jointes, messages d'erreur, interruption de votre connexion lors de votre paiement,...merci de contacter notre webmaster à vad.tignes@compagniedesalpes.fr

A qui dois-je m'adresser si les infos sur ma commande ne sont pas claires ?

En cas de questions concernant votre commande, consultez cette FAQ pour y trouver la réponse cherchée. Si votre question demeure sans réponse, merci d'envoyer un courriel à vad.tignes@compagniedesalpes.fr. Nous traiterons votre demande dans les plus brefs délais.

