

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE  
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANQUES**

**S.T.G.M.** (Société des Téléphériques de la Grande Motte)

SA à conseil d'administration au capital de 3 240 000€

Siège social : Gare de la Grande Motte - Lieudit Val Claret- 73320 TIGNES

Adresse postale : Gare de la Grande Motte- BP 53- 73 321 TIGNES Cedex

RCS de Chambéry n° 076 920 024

N° TVA intracommunautaire : FR91 076 920 024

N° tel : 33(0)4 79 06 60 00

N° fax : 33(0)4 79 06 60 20

Courriel : [stgm@compagniedesalpes.fr](mailto:stgm@compagniedesalpes.fr)

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 17007382 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)),

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

Exploitant le domaine skiable de TIGNES,

Ci-après dénommée le « Vendeur ».

**ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS**

Les présentes conditions entrent en vigueur **à compter du 14 octobre 2020**.

La validation d'une commande conclue en ligne :

- Soit sur [www.skipass-tignes.com](http://www.skipass-tignes.com) (ci-après le « Site Internet ») ;
- Soit sur les tablettes mises à disposition dans certains points de vente (ci-après le(s) « Tablette(s) ») ;

implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) ») aux présentes conditions particulières de vente en ligne.

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente en ligne pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les présentes conditions complètent les Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation des Titres et Activités affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne.

Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

L'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

**ARTICLE 2. TITRES COMMERCIALISES EN LIGNE**

La vente en ligne permet au Client :

- D'enregistrer ou recharger un titre de transport sur un support carte (ci-après « Keycard ») ;
- De bénéficier des avantages du programme de fidélité Pass-Tignes et d'enregistrer un titre de transport sur une carte « Pass'Tignes » en cours de validité. NB : Ce support n'est plus proposé à la vente et ce programme prend fin à la date d'échéance de la carte détenue par le client, soit au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Il s'agit de Titres édités sur des Keycard rechargeables, et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Des Tablettes sont mises à disposition des Clients dans certains points de vente et permettent l'achat ou le rechargement des Titres mentionnés sur ces Tablettes. Pour un premier achat, des Keycard sont mises à disposition des Clients dans ces points de vente.

La liste et les caractéristiques des différents Titres proposés à l'achat et/ou au rechargement (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire spécifique de chaque canal de vente et consultable sur ce dernier.

L'ensemble des Titres demeure disponible dans les points de vente physiques du Vendeur.

**Rappel** : Le **Titre** est composé d'une Keycard sur laquelle est encodé un **titre de transport**, et d'un **justificatif de vente** envoyé par courriel au moment de

la confirmation de l'achat ou du rechargement effectué en ligne (ci-après le « Justificatif de vente »).

**NB** : Afin de bénéficier de la procédure « perte ou vol des supports (Keycard) » définie à l'article 4 des Conditions Générales d'Utilisation des Titres, le Client doit fournir impérativement au Vendeur ce Justificatif de vente.

### ARTICLE 3. COMMANDES SUR LE SITE INTERNET

Le Site Internet permet au Client d'acheter des Titres exclusivement.

#### Article 3.1. Modalités de commande en ligne

Sur le Site Internet, la commande d'un Titre ne peut être enregistrée que si le Client s'est clairement identifié :

- Soit par l'entrée de son code d'accès (login + mot de passe) qui lui est strictement personnel ;
- Soit en complétant le formulaire en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution de son code d'accès.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive (article 1127-2 du Code civil).

Pour finaliser la commande, le Client doit prendre connaissance des présentes conditions ainsi que des Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 3.3.

L'Exploitant confirmera au Client sa commande par un courriel. Ce courriel contiendra un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et constitue le **Justificatif de vente**.

Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

#### Article 3.2. Modalités de livraison et de retrait

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 3.5, les commandes complètes (règlement et photographies fournis) doivent être impérativement conclues sur le Site Internet.

**Dans le cas du premier achat d'un Titre (à l'exclusion de l'achat d'un Titre « Saison »)**, le Client a le choix lors de la validation de sa commande, entre :

- retirer son Titre sur les Tablettes disponibles dans les points de vente. Ce retrait est possible une heure après la confirmation de sa commande, en tenant

compte des horaires d'ouverture et sous réserve de disposer du numéro de commande reçu par e-mail ;

- recevoir son Titre à son domicile.

**Dans le cas de l'achat d'un Titre « Saison »**, le Client a le choix, lors de la validation de sa commande, entre :

- retirer son Titre « Saison » en station. Ce retrait est possible dans un délai de soixante-douze (72) heures après la confirmation de sa commande, en tenant compte des horaires d'ouverture et sous réserve de disposer du numéro de commande reçu par e-mail ;
- et recevoir son Titre « Saison » à domicile.

Pour les envois à domicile, les commandes doivent être impérativement conclues sur le Site Internet **au plus tard le quinzième jour (pour l'étranger et les DOM-TOM) et le dixième jour (pour la France métropolitaine) avant le premier jour de validité du Titre** (en raison d'un délai d'envoi postal de huit jours pour la France métropolitaine et de douze jours pour l'étranger et les DOM-TOM).

A défaut de respecter ces délais, le Client ne pourra recevoir sa commande à domicile.

#### Article 3.3. Tarifs et modalités de paiement

Les prix indiqués sont des prix T.T.C. en Euros tenant compte du taux de T.V.A. en vigueur au jour de la commande.

Lors de la commande en ligne, le Client déclare être titulaire des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires dont il peut bénéficier.

Pour les envois à domicile, seul un envoi par lettre suivie est proposé pour un montant de cinq (5€) euros par commande réalisée sur le Site Internet avec réception de la commande à domicile.

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros par carte bancaire.

Il est précisé que sur le Site Internet, le paiement par carte bancaire est effectué via une solution de paiement en ligne sécurisée (Lyra Network/ Payzen) qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat (Visa, MasterCard).

A aucun moment, le Vendeur n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. Le Vendeur est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

#### Article 3.4. Accusé de réception de la commande

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande, sans que la responsabilité du Vendeur ne puisse être recherchée à ce titre.

Une fois la commande conclue en ligne et confirmée par le Client, le Vendeur accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le **Justificatif de vente** et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

### Article 3.5. Spécificité du rechargement en ligne

Le Titre délivré sur un support Keycard peut être rechargé en fonction des produits proposés en ligne, **au plus tard une (1) heure avant le début de validité du Titre concerné.**

Le paiement se fait par carte bancaire.

Un accusé de réception de la commande est envoyé par le Vendeur au Client, lequel devra conserver ce Justificatif de vente, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques.

Le rechargement du Titre aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres ».

### Article 3.6. Modification-Annulation de commande

La modification ou l'annulation de commande ne peut en aucun cas être utilisée par le Client pour bénéficier d'une offre promotionnelle et/ou d'une réduction de prix quelconque.

Une demande de modification de commande peut être adressée au Vendeur, sous réserve qu'elle porte exclusivement sur un changement des dates de validité ou de durée du Titre commandé ou sur un changement de Keycard et ce pour la saison au cours de laquelle ledit/lesdits Titre(s) a/ont été commandé(s).

Aucune autre modification de quelque nature qu'elle soit ne sera acceptée par le Vendeur.

Toute demande de modification ou d'annulation doit impérativement contenir le numéro de référence de la commande, mentionné sur le **Justificatif de vente**.

RAPPEL : La modification et l'annulation de commande ne sont possibles que si les Titres concernés n'ont pas été utilisés, même partiellement.

### 3.6.1. Modification de commande

Toute demande de modification doit être adressée au Vendeur par courriel ou courrier aux adresses suivantes : [vad.tignes@compagniedesalpes.fr](mailto:vad.tignes@compagniedesalpes.fr) ou *STGM – Service Vente en ligne-Gare de la Grande Motte – B.P. 53 – 73321 TIGNES Cedex* ou +33 (0)4 79 06 60 32

- **Si le Titre à modifier est de même durée et de même tarif**

En cas de premier achat de Titre, le Vendeur accuse réception par courriel de cette demande de modification. La modification est automatiquement prise en compte par le système de billetterie.

En cas de rechargement, le Vendeur accuse réception par courriel de cette demande de modification. Le Vendeur réalise directement la modification sur les dates de validité via son système informatique de billetterie.

Le changement des dates de validité s'opère alors automatiquement au premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres », et ce sans frais supplémentaires.

- **Si le Titre à modifier a une durée de validité plus longue ou plus courte ou si la modification de date reporte le Titre sur une autre période tarifaire**

Dans ce cas, le système nécessite une annulation de commande.

Le Vendeur accuse réception par courriel de cette demande de modification et annule le titre de transport (y compris l'assurance Carré Neige associée).

Le Client doit alors procéder à une nouvelle commande sur le Site Internet (ou en point de vente/skibadges/tablette).

Le Vendeur recrédit alors la carte bancaire du Client du montant du premier titre de transport (y compris l'assurance Carré Neige associée), sous un délai de quinze (15) jours.

### 3.6.2. Annulation de commande

Rappel : Si le Titre à modifier a une durée de validité plus longue ou plus courte ou si la modification de date reporte le titre sur une autre période tarifaire, le Client doit procéder à une annulation de sa commande dans les conditions ci-dessus mentionnées ;

Pour toute autre annulation, le Client adresse au Vendeur une réclamation dans les conditions définies à l'article 4.3 des Conditions générales de vente.

Le Client conserve la Keycard, s'il la possède, qui peut être réutilisé ou rechargé par la suite.

## ARTICLE 4. ACHAT SUR TABLETTES

Des Tablettes sont mises à disposition des Clients dans certains points de vente et permettent l'achat ou le rechargement des Titres mentionnés sur ces Tablettes.

### 4.1. Modalité de commande, de livraison et de retrait sur Tablette

Sur Tablette, la commande ne peut être enregistrée que si le Client s'est clairement identifié par la saisie de son adresse email.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive (article 1127-2 du Code civil).

Pour finaliser la commande, le Client doit prendre connaissance des présentes conditions ainsi que des Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 4.2.

L'Exploitant confirmera au Client sa commande par un courriel. Ce courriel contiendra un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et constitue le **Justificatif de vente**. Par ailleurs, la Tablette délivre instantanément un **Justificatif de vente**. En cas de perte du Justificatif de vente original, le Client pourra présenter celui reçu par courriel.

Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Pour un premier achat, les Tablettes permettent le retrait des Titres (les supports KeyCard étant générés par ces Tablettes).

En cas de rechargement, le rechargement du Titre s'effectue dans les conditions définies à l'article 3.5. Il aura alors lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres ».

### 4.2. Tarifs et modalités de paiement

Les prix indiqués sont des prix T.T.C. en Euros tenant compte du taux de T.V.A. en vigueur au jour de la commande.

Lors de la commande en ligne, le Client déclare être titulaire des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires dont il peut bénéficier.

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros par carte bancaire.

Le paiement est effectué au moyen d'un TPE avec un paiement CB direct (Visa, MasterCard).

A aucun moment, le Vendeur n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. Le Vendeur est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

### 4.3. Accusé de réception de la commande

Les commandes confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande, sans que la responsabilité du Vendeur ne puisse être recherchée à ce titre.

Rappel : Une fois la commande conclue sur Tablette et confirmée par le Client, le Vendeur accuse réception de cette commande par un courriel, dont l'adresse e-mail a été renseignée par le Client, qui constitue le **Justificatif de vente** et qui contient le récapitulatif de commande et la note. Ce Justificatif de vente est doublé d'un justificatif de vente original, délivré par la Tablette. En cas de perte du justificatif de vente original, le Client pourra présenter celui reçu par courriel.

### 4.4. Modification-Annulation de la commande

Tout commande de Titre réalisée sur Tablette ne peut faire l'objet d'une modification (ni sur Tablette et ni en point de Vente).

Le Client devra donc réaliser un nouvel achat et adresser au Vendeur une réclamation dans les conditions définies à l'article 4.3 des Conditions générales de vente aux fins de voir annuler et rembourser sa commande.

NB : L'annulation n'est possible que si les Titres concernés n'ont pas été utilisés, même partiellement, et si le Client est en mesure de présenter un Justificatif de vente qui fait foi.

## ARTICLE 5. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L. 221-2, 9° du Code de la consommation, la vente des Titres n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En revanche, la vente des produits d'assurance « Carré Neige » demeure soumise aux dispositions relatives au droit de renonciation en cas de multi-assurances prévu par le Code des assurances, et dont les modalités figurent dans les Conventions spéciales (notices d'information) disponibles en ligne ([www.carrenergie.com](http://www.carrenergie.com)).

## **ARTICLE 6. SUIVI DE COMMANDE**

Pour toute information supplémentaire, le Service Vente en Ligne est à la disposition du Client à l'adresse suivante : *Service Vente en ligne-Gare de la Grande Motte – B.P. 53 – 73321 TIGNES Cedex et au +33 (0)4 79 06 60 32.*

## **ARTICLE 7. RESPONSABILITES**

Le Vendeur ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

## **ARTICLE 8. RESILIATION POUR DEF AUT OU RETARD DE LIVRAISON**

Sauf cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, en cas de manquement du Vendeur à son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur de fournir les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps.

Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le Vendeur refuse de fournir les prestations ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du

Client avant la conclusion du contrat (Article L216-2 du Code de la consommation).

## **ARTICLE 9. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément à l'article 1366 du Code civil ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées en ligne.

Le Client doit conserver impérativement le Justificatif de vente, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques.

Conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation, pour toute commande réalisée en ligne pour un montant au moins égal à 120€, le Vendeur assure la conservation de l'écrit constatant la commande du Client, pendant une durée de dix ans à compter de la date de l'exécution de la prestation correspondante, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée, sur simple demande de ce dernier.

## **ARTICLE 10. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site Internet et des tablettes, qui sont propriété du Vendeur, demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier.

Toute reproduction d'un desdits éléments ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable du Vendeur.

## **ARTICLE 11. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Vos données sont collectées par l'Exploitant, en tant que responsable de traitement, afin notamment de faciliter et traiter vos achats en ligne, gérer la relation client et vous adresser par mail des offres commerciales relatives aux produits et services de STGM, ou, si vous l'avez accepté, de ses partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, ainsi qu'un droit de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et de suppression.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits en contactant STGM :

- Par le biais du formulaire de contact accessible sur la page « Contact » du Site Internet
- Par courrier à l'adresse suivante : *STGM – Gare de la Grande Motte – B.P. 53 – 73321 TIGNES Cedex.*
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [stgm.privacy@compagniedesalpes.fr](mailto:stgm.privacy@compagniedesalpes.fr)

Pour en savoir plus sur la protection et les traitements de vos données personnelles, merci de consulter la rubrique « mentions légales » du canal de vente utilisé : <https://www.skipass-tignes.com/fr/mentions-legales1>.

## ARTICLE 12. TRADUCTION-LOI APPLICABLE- REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions particulières seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions particulières 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 particulières, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions particulières 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.

Toute réclamation doit être déposée sur Internet à l'adresse [www.ticketoski.fr/reclamations/fr/tignes](http://www.ticketoski.fr/reclamations/fr/tignes) ou envoyée à l'adresse suivante :

*STGM – Service Relations Clientèle - Gare de la Grande Motte – B.P. 53 – 73321 TIGNES Cedex.*

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 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/).

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, 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).