

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE  
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES ET ACTIVITE(S)**

**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 30 novembre 2019**.

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 tactiles mises à disposition dans certains points de vente,

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 de transport sur remontées mécaniques » (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») 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. PRODUITS PROPOSES

La vente en ligne permet au Client :

### 1. Concernant les Titres

- D'enregistrer ou recharger un titre de transport sur un support gratuit carte « 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>e</sup> septembre 2020.

Il s'agit de Titres dits « mains libres », édités sur des supports « cartes à puce » rechargeables, et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Des tablettes tactiles 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 supports sont mis 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'un **support** sur lequel 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 Titres » définie à l'article 4 des Conditions Générales d'Utilisation des Titres, le Client doit fournir impérativement au Vendeur ce Justificatif de vente.

## 2. Concernant l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique »

Au cours de la saison d'été, pour les Clients qui n'ont pas acheté l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » au point de vente Grande Motte, des hôtesses d'accueil disposant de tablettes sécurisées à proximité du téléphérique, permettent aux clients l'achat de ladite Activité, par paiement en carte bancaire (exclusivement).

Les caractéristiques principales de l'Activité sont présentées dans la grille du canal de vente et consultable sur ce dernier.

Il est précisé que cette Activité est également vendue au point de vente physique de Grande Motte. Elle n'est pas vendue sur le Site Internet du Vendeur.

## ARTICLE 3. MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE, DE LIVRAISON ET DE RETRAIT

La commande d'un Titre ou de l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » ne peut être enregistrée que si le Client s'est clairement identifié :

- Sur le Site Internet (à l'exclusion de l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique ») : 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.
- Sur une tablette tactile présente dans les points de vente et à proximité du téléphérique pour l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » : 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) des Titres, les accepter et

procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 4.

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.

### - Concernant les Titres

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, les commandes complètes (règlement et photographies fournis) doivent être impérativement conclues sur le Site Internet.

**Dans le cas du premier achat (à l'exclusion de l'achat d'un Titre « Saison »)**, le Client doit retirer ses Titres à l'automate skibadge choisi lors de sa commande. Ce retrait est possible dès la veille du premier jour de validité des Titres correspondants, en tenant compte des horaires d'ouverture et sous réserve de disposer du code personnel reçu par e-mail.

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

- retirer son Titre « Saison » en station ;
- et recevoir son Titre « Saison » à domicile. Dans ce cas, 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.

### - Concernant l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique »

Les commandes de l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » peuvent être effectuées sur les tablettes tactiles mises à dispositions des Clients à proximité du téléphérique, à la date de réalisation de l'Activité (uniquement).

Le Client doit être en mesure de présenter, en cas de demande par le Vendeur, son justificatif de vente.

#### ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES 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.

Il est précisé que les **frais de port sont offerts par le Vendeur**. Un envoi par lettre suivie est également proposé pour un montant de cinq (5€) euros par commande.

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.

Pour les tablettes, le paiement est effectué au moyen d'un TPE avec un paiement CB direct.

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 5. ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE PAR LE VENDEUR

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 6. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE

Le Titre délivré sur un support « carte Pass'Tignes » ou « /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 7. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

La vente des Titres et de l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » 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.carreneige.com](http://www.carreneige.com)).

#### ARTICLE 8. 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, 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 et notamment de prix ne sera acceptée par le Vendeur.

En conséquence de quoi, toute demande de modification autre que celle portant sur une modification de date de validité ou de durée des Titres ne sera pas traitée.

Toute demande de modification ou d'annulation 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

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

Dans tous les cas, elle doit être envoyée par le Client au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début de validité du Titre concerné.

Le cachet de la Poste fera foi pour la fixation de la date de toute demande de modification par courrier. En cas de demande de modification ou d'annulation par courriel, la date d'envoi de ce dernier fera foi.

**En deçà de 48 heures avant le premier jour de validité des Titres commandés, aucune demande de modification ou d'annulation ne sera acceptée par le Vendeur.**

Exception pour les titulaires de « cartes Pass'Tignes » en cours de validité : possibilité d'adresser sa demande de modification ou d'annulation (sans frais) jusqu'à la première utilisation du Titre.

**- 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.

Le Client doit ensuite se présenter au Service Vente en Ligne du Vendeur au plus tard le premier jour de validité de son Titre, afin que cette modification soit prise en compte par le système informatique de billetterie, et ce sans frais supplémentaires.

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**

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

Le Client doit alors procéder à une nouvelle commande sur le Site Internet.

Une fois cette nouvelle commande conclue, le Vendeur recrédit 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.

**- En cas d'annulation**

Le Vendeur recrédit la carte bancaire du Client du montant de la commande annulée, sous un délai de quinze (15) jours à compter de la demande d'annulation.

Le Client conserve le support « carte Pass'Tignes » du Titre annulé, qui peut être réutilisé ou rechargé par la suite. Dans ce cas, le Vendeur recrédit la carte bancaire du Client uniquement du montant du titre de transport annulé (y compris l'assurance Carré Neige associée), sous un délai de quinze (15) jours à compter de la demande d'annulation.

A noter :

- L'annulation n'est possible que si les Titres concernés n'ont pas été utilisés, même partiellement ;
- Tout achat de Titre et de l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » effectué sur une des tablettes tactiles susvisées ne peut donner lieu à remboursement.

**ARTICLE 9. SUIVI DE COMMANDE**

Pour toute information supplémentaire, le Service Vente en Ligne est à la disposition du Client à l'adresse indiquée dans l'article précédent.

**ARTICLE 10. RESPONSABILITES**

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu en ligne, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. (Art. L221-15 Code de la consommation)

**ARTICLE 11. RESILIATION POUR DEFAUT 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 12. 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 L213-1 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 13. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site Internet et des tablettes tactiles, 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 14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles, merci de consulter la **rubrique « mentions légales »** du canal de vente utilisé et les conditions générales de vente.

## **ARTICLE 15. 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 demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).