

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») définissent le cadre contractuel applicable aux prestations commercialisées par la SPL ALTTA - Alliance Locale pour la Transition des Territoires d'Altitude (ci-après « ALTTA »), dans le cadre de l'exploitation des services, équipements et activités relevant de son périmètre d'intervention sur le domaine de Tignes - Val d'Isère.

Elles régissent les relations entre ALTTA et toute personne physique agissant à des fins non professionnelles (ci-après le « Client ») lorsqu'elle procède, directement ou indirectement via les canaux de vente autorisés, à l'une des opérations suivantes :

- l'achat d'un titre permettant l'accès à une ou plusieurs remontées mécaniques exploitées par ALTTA (ci-après le « Titre de Transport ») ;
- la réservation ou l'achat d'une prestation, animation ou activité commercialisée par ALTTA (ci-après l'« Activité ») ;
- la souscription d'une assurance proposée en complément d'un Titre de Transport, lorsque cette option figure dans l'offre commercialisée par ALTTA (ci-après l'« Assurance »).

Les présentes CGV ont vocation à s'appliquer à l'ensemble de ces prestations, sous réserve, le cas échéant, de conditions particulières propres à certaines offres ou à certains canaux de commercialisation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur à la date de l'achat immédiat ou de la passation de la commande.

L'achat immédiat ou la passation de la commande par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes Conditions Générales de Vente, accessibles à tout moment sur le site internet www.skipass-tignes.com

ARTICLE 1. INFORMATIONS RELATIVES À ALTTA

ALTTA est une société publique locale de droit français au capital de 27 500 000,00 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 940 025 752, dont le numéro de TVA intracommunautaire est : FR51940025752.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Adresse du siège social : 238 Boucle du Rosset - 73320 TIGNES, FRANCE

Tél. : +33 (0)4 79 40 09 32

Courriel : contact@altta.fr

Etablissement principal et adresse postale : 665 Avenue de Grande Motte, le Val Claret - 73320 TIGNES, FRANCE

Tél. : +33 (0)4 79 06 60 00

Courriel : info@altta.fr

ALTTA est assurée par Allianz IARD (1 cours Michelet, CS 30051, 92076 Paris La Défense Cedex, France).

Elle est enregistrée comme mandataire d'intermédiaire en assurance sous le numéro Orias : en cours d'enregistrement.

ARTICLE 2. RÈGLES APPLICABLES AUX TITRES DE TRANSPORT, AUX ACTIVITÉS ET AUX ASSURANCES

ALTTA propose à la vente des titres permettant l'accès à ses installations de transport, des activités organisées ou commercialisées dans le cadre de son exploitation, ainsi que, le cas échéant, des assurances facultatives liées à ces prestations.

Le Client peut consulter le détail de ces offres, leurs caractéristiques essentielles, leurs conditions d'accès et, plus largement, les modalités permettant d'en bénéficier, dans les points de vente exploités par ALTTA (ci-après les « Points de Vente »), sur les distributeurs automatiques ou à proximité de ceux-ci (ci-après les « Automates »), ainsi que sur le site internet www.skipass-tignes.com (ci-après le « Site Internet »).

Lorsque des assurances sont proposées, ces assurances sont soumises aux conditions générales de vente des sociétés ALBINGIA et MUTUAIDE ASSURANCES, accessibles au Client par l'intermédiaire du site du partenaire assureur : <https://www.carreneige.com>.

Les produits et services commercialisés par ALTTA sont rattachés à une saison d'exploitation déterminée. Leur validité s'apprécie, selon les cas, pour l'ensemble de cette saison ou pour la seule période concernée par l'offre souscrite. À ce titre, les phases dites de « pré-opening », d'« opening », d'« avant-première », d'« hiver » et de « closing » sont réputées relever d'une même saison. Les dates correspondantes sont celles figurant sur les documents tarifaires et supports d'information diffusés par ALTTA.

Sauf mention expresse contraire, tout Titre de Transport valable pour plusieurs jours est entendu comme conférant un droit d'usage sur des journées consécutives.

Les Activités commercialisées par ALTTA sont exclusivement proposées pour une date déterminée. Lorsqu'une Activité suppose, pour y accéder ou y participer, l'utilisation d'une ou plusieurs remontées mécaniques exploitées par ALTTA, le Client demeure seul responsable de la détention d'un Titre de Transport adapté. Le cas échéant, ce titre doit être acquis séparément et ne saurait être considéré comme inclus dans le prix de l'Activité, sauf indication contraire.

Les assurances proposées par ALTTA sont liées à un support. Elles peuvent être ajoutées soit au moment de l'achat du titre de transport, soit ultérieurement, pendant sa durée de validité. Toutefois, lorsque la souscription intervient après l'achat initial, elle ne peut être effectuée qu'auprès d'un Point de Vente. Ainsi, aucune adhésion complémentaire à une assurance ne peut être réalisée sur le Site Internet ou sur un Automate après émission du Titre de Transport. La garantie ne commence à produire ses effets qu'à compter de sa souscription effective, sans pouvoir couvrir une situation antérieure.

ARTICLE 3. MODALITÉS DE COMMERCIALISATION SELON LES CANAUX DE VENTE

La commercialisation des offres ALTTA s'effectue par l'intermédiaire de plusieurs canaux de distribution, à savoir les Points de Vente, le Site Internet et les Automates. Toutefois, l'ensemble des produits et services proposés par ALTTA n'est pas nécessairement accessible sur chacun de ces supports.

Les Titres de Transport sont proposés à la vente dans les Points de Vente. Certains d'entre eux peuvent également être achetés à distance sur le Site Internet ou directement sur les Automates, selon la nature du titre concerné et les modalités de commercialisation retenues par ALTTA.

Les Activités relèvent, sauf disposition particulière, d'une commercialisation en Point de Vente ou sur Automate. Lorsqu'une activité spécifique fait l'objet d'une organisation particulière, ALTTA peut également en ouvrir la réservation et/ou l'achat sur le Site Internet. Il en va notamment ainsi de l'activité « luge », si celle-ci est maintenue dans l'offre commerciale d'ALTTA, laquelle peut alors être proposée sur le Site Internet, en Point de Vente ainsi que sur l'Automate implanté au chalet dédié à cette activité.

Les Assurances associées aux Titres de Transport peuvent, lorsqu'elles sont proposées, être souscrites dans les Points de Vente, sur le Site Internet ou au moyen des Automates, dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales de Vente.

ALTTA se réserve la faculté de limiter certaines offres à un canal de vente déterminé. Certain(e)s Titres de Transport, Activités ou Assurances peuvent être disponibles exclusivement en Point de Vente, en ligne ou sur Automate, sans que cette différence de canal n'affecte leur validité propre dès lors que la commande a été régulièrement effectuée.

ARTICLE 4. PASSATION D'UNE COMMANDE EN LIGNE OU SUR AUTOMATE

4.1 Règles communes

Les commandes réalisées par l'intermédiaire du Site Internet ou d'un Automate sont soumises à une procédure dématérialisée permettant au Client de sélectionner les produits souhaités, d'en vérifier le contenu, puis d'en confirmer l'achat après acceptation des présentes Conditions Généales de Vente et accomplissement du paiement.

Dans le cadre de ce processus, le Client choisit le ou les Titres de Transport qu'il souhaite acquérir et peut, le cas échéant, y ajouter une ou plusieurs Assurances. Il lui appartient ensuite de contrôler le récapitulatif de sa commande, d'y apporter toute modification utile avant validation définitive, puis, si nécessaire, de créer un compte personnel ou de se connecter à son espace au moyen de ses identifiants. Le Client précise également les modalités selon lesquelles les Titres de Transport devront lui être délivrés avant de procéder au règlement de sa commande.

Pour toute commande effectuée sur le Site Internet ou sur un Automate, un même achat ne peut porter sur plus de sept Titres de Transport.

La commande n'est définitivement formée qu'à compter de l'encaissement du prix correspondant. En cas de paiement comptant, la conclusion de la vente est liée au règlement intégral du montant dû au moment de la commande. Lorsque le Client bénéficie d'un paiement fractionné, la vente n'est conclue qu'à réception de la première échéance.

4.2 Achats sur le site Internet

4.2.1 Commandes

Le Client effectue sa commande sur le Site.

Il est précisé que « toute commande effectuée sur le Site est une commande avec obligation de paiement ».

Toute commande vaut acceptation de la description des Produits et des prix en vigueur au jour de la commande.

Pour passer une commande en ligne sur le Site, le Client doit :

- remplir son panier avec un ou plusieurs Produits ;
- s'identifier avec son e-mail et son mot de passe s'il possède déjà un Compte Client, ou créer un Compte Client.

Si le Client détient un numéro de support magnétique rechargeable, il confirme les numéros de supports avec les numéros de carte dans la page skieurs (commande dite de rechargement)

En cochant la case « *je certifie avoir pris connaissance des conditions de vente* » puis en cliquant sur l'icône « *valider* », le client valide sa commande.

Le récapitulatif des produits commandés s'affiche ensuite avec le montant total TTC de la commande et le détail des éventuels frais annexes.

Après avoir vérifié ce récapitulatif, le client confirme sa commande en cliquant sur l'icône du mode de paiement qu'il souhaite utiliser pour régler sa commande ce qui l'amène au paiement.

Ce clic vaut acceptation sans réserve des présentes conditions de vente et des conditions générales d'utilisation et confirmation définitive de sa commande par le client.

Lorsqu'une commande initiée sur le Site Internet n'est pas menée à son terme dans un délai de trente minutes à compter de l'affichage des produits sélectionnés, les éléments figurant dans le panier sont automatiquement retirés. Le Client est toutefois informé qu'en l'absence d'actualisation de la page consultée, ces produits peuvent encore apparaître visuellement dans son panier sans que cette seule apparence ne garantisse leur disponibilité ni le maintien du tarif initialement affiché. Passé ce délai, ALTTA ne saurait donc garantir ni la conservation de l'offre, ni celle du prix.

La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande.

4.2.2 Confirmation de commande

Après avoir reçu l'autorisation de paiement, ALTTA adresse au client une confirmation de commande par courrier électronique.

Cette confirmation de commande précise le montant exact facturé, l'indication des produits commandés et leur quantité, les modalités de livraison de la commande et renvoie aux présentes Conditions de Vente. Cet accusé de réception vaut acceptation de la commande par ALTTA et validera la transaction. Le Client reconnaît et accepte que les systèmes d'enregistrement de la commande constituent une preuve valable de l'achat ainsi que de sa date. En conservant cet e-mail et/ou en l'imprimant, le Client détient une preuve de sa commande qu'ALTTA lui recommande de conserver.

Le déclenchement du titre aura lieu automatiquement lors du 1^{er} passage du client aux bornes d'accès mains libres, le premier jour de validité du titre de transport.

ARTICLE 5. IDENTIFICATION DU TITULAIRE PAR PHOTOGRAPHIE

La délivrance d'un Titre de Transport valable pour l'ensemble des jours de la saison va avec la remise, par le Client, d'une photographie permettant d'identifier la personne qui en sera utilisatrice.

Les titres gratuits -8ans / +75 ans, nécessitent également une photographie pour personnalisation du support, chaque utilisateur devra se présenter en point de vente.

Si la photographie est remise par l'utilisateur du titre, celle-ci doit être récente, ressemblante et conforme aux usages de la photo d'identité. Elle doit représenter le titulaire de face et ne peut le montrer portant un couvre-chef ou des lunettes à verres teintés. Elle peut également être prise directement en point de vente lors de l'achat du titre.

ARTICLE 6. PRIX ET CONDITIONS TARIFAIRES

Les prix applicables aux Titres de Transport, aux Activités et aux Assurances commercialisés par ALTTA sont portés à la connaissance du public dans les Points de Vente, sur le Site Internet ainsi que sur les Automates. Ils sont exprimés en euros, toutes taxes comprises selon la TVA en vigueur au jour de l'achat immédiat.

Les tarifs en vigueur sont ceux affichés ou communiqués par ALTTA au moment de l'achat ou de la réservation.

Sauf indication expresse contraire, le prix acquitté pour une Activité ne comprend pas le coût du Titre de Transport éventuellement nécessaire pour accéder au lieu de déroulement de cette Activité ou pour y participer. Il appartient donc au Client de vérifier, avant toute commande, s'il doit acquérir en complément un Titre de Transport adapté.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer ou la date de l'Activité concernée.

Sauf mention contraire, les avantages tarifaires ne peuvent se cumuler entre eux ni avec tout autre avantage de même nature.

En tout état de cause, l'utilisateur du Titre de Transport ou le participant à l'Activité doit pouvoir présenter ce justificatif durant toute la durée de validité du titre ou pendant le déroulement de l'Activité, quel que soit le canal par lequel l'achat a été effectué.

Sauf précision contraire figurant dans l'offre concernée, le prix des Activités comprend les équipements nécessaires à leur pratique.

ARTICLE 7. CONDITIONS DE PAIEMENT

7.1. Règles générales de règlement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de l'achat immédiat du forfait.

Sauf dispositif particulier expressément prévu par ALTTA, toute commande de Titre de Transport, d'Activité ou d'Assurance doit être réglée en euros.

Les frais éventuellement prélevés par l'établissement bancaire du Client, notamment au titre des commissions bancaires ou des opérations de conversion monétaire, demeurent à sa charge exclusive.

Lorsque le service correspondant est proposé par ALTTA, le Client peut toutefois choisir, pour les achats effectués dans les Points de Vente ou sur le Site Internet, un règlement dans une devise autre que l'euro via une solution de conversion dynamique de devise (DCC – Dynamic Currency Conversion).

7.2. Moyens de paiement admis selon le canal de vente

Les moyens de paiement acceptés varient selon le canal utilisé pour l'achat.

Dans les Points de Vente, le règlement peut être effectué par carte bancaire, notamment Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express, par paiement en espèces dans la limite des plafonds légaux, par chèques-vacances imprimés de type ANCV « Classic », par avoirs émis par ALTTA en cours de validité, ainsi que par solutions de paiement dématérialisées telles que Google Pay ou Apple Pay.

Sur le Site Internet, le Client peut régler sa commande par carte bancaire, notamment Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express, au moyen de chèques-vacances ANCV dématérialisés de type « Connect », par utilisation d'un avoir ALTTA en cours de validité.

Sur les Automates, seuls sont admis les règlements par carte bancaire, notamment Carte Bleue, Visa, Mastercard et American Express, ainsi que, le cas échéant, les avoirs valides délivrés par ALTTA.

Le paiement sans contact par carte bancaire peut être proposé dans les Points de Vente et sur les Automates.

Aucune monnaie ne peut être restituée sur les chèques-vacances.

Le recours à plusieurs moyens de paiement pour une même opération n'est admis que pour les achats réalisés dans les Points de Vente ou sur le Site Internet.

ALTTA ne pourra être tenue responsable de l'indisponibilité temporaire d'un moyen de paiement lorsque cette indisponibilité résulte d'un incident technique.

7.3. Paiement fractionné

Pour certaines commandes passées sur le Site Internet, ALTTA peut permettre au Client de bénéficier d'un paiement en trois ou quatre échéances sans frais, sous la forme d'un crédit, sous réserve du respect cumulé des conditions suivantes :

- les Titres de Transport ou les titres d'accès à une Activité achetés doivent prendre effet à compter d'un jour relevant de la période d'avant-première ou de la période d'hiver ;
- le montant total de la commande doit être au moins égal à 250 euros toutes taxes comprises ;
- ce montant total ne doit pas dépasser 5 000 euros toutes taxes comprises ;
- la commande doit être effectuée sur le Site Internet ;
- le paiement doit être réalisé à l'aide d'une carte bancaire valable jusqu'à la date de la dernière échéance, émise par un établissement bancaire situé dans l'un des pays suivants : France, Espagne, Belgique, Allemagne, Italie, Autriche, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas ou Portugal ;
- le Client doit disposer d'un numéro de téléphone portable provenant de l'un de ces mêmes pays.

Lorsque le Client opte pour un paiement en trois échéances, un premier prélèvement correspondant à un tiers du montant total de la commande est effectué au moment de l'achat. Le deuxième tiers est prélevé un mois plus tard sur la même carte bancaire, puis le solde un mois après ce deuxième prélèvement.

Lorsque le Client opte pour un paiement en quatre échéances, un premier quart du montant total est débité lors de la commande. Un deuxième quart est ensuite prélevé un mois plus tard, un troisième quart le mois suivant, puis le solde un mois après le troisième prélèvement, toujours sur la carte bancaire utilisée lors de la commande.

Pour accéder à ce mode de règlement, le Client doit sélectionner l'option correspondante au cours du processus d'achat et accepter les conditions générales de services du prestataire concerné, à savoir la société Alma. Le paiement fractionné est alors géré au moyen de la plateforme sécurisée Alma.

Il appartient au Client de s'assurer que le plafond autorisé par son établissement bancaire permet l'exécution de chacun des prélèvements prévus.

Le Client conserve la faculté de renoncer au paiement fractionné dans les conditions prévues à l'article 13. Dans cette hypothèse, le règlement de la commande redevient immédiatement exigible au comptant.

Lorsqu'une commande fait l'objet d'une annulation dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales de Vente, le dispositif de paiement échelonné devient sans objet et les sommes déjà versées par le Client lui sont remboursées.

ARTICLE 8. REMISE ET CONSERVATION DU JUSTIFICATIF DE COMMANDE

Toute acquisition de Titres de Transport ou toute réservation payante d'Activité donne lieu à l'émission d'un document attestant la commande effectuée par le Client (ci-après la « Confirmation de Commande »).

La confirmation de commande dépend du canal de vente utilisé :

- Achat en ligne sur le site www.skipass-tignes.com : le courriel de confirmation adressé au client fait office de justificatif d'achat,
- En point de vente : il peut être transmis par courriel ; si le client ne souhaite pas cette option, une version imprimée peut lui être remise,
- Achat sur automate : le Client peut opter soit pour l'envoi par courrier électronique du message de confirmation de commande, soit pour l'édition immédiate d'un justificatif par l'Automate.

Le Justificatif de Commande constitue le document de référence permettant au Client de justifier de son achat, notamment en cas de contrôle, de demande de remplacement, de réclamation ou de demande de dédommagement.

Il appartient au Client de conserver ce document pendant toute la période de validité du Titre de Transport ou de l'Activité concerné(e). Lorsqu'une demande de dédommagement ou une réclamation est engagée auprès d'ALTTA, le Justificatif de Commande doit être conservé jusqu'à l'issue complète du traitement de cette demande.

En cas d'achat de l'assurance, seul le justificatif fait foi.

ARTICLE 9. SUPPORT DE DÉLIVRANCE ET MODALITÉS DE REMISE DES TITRES DE TRANSPORT

Le forfait est composé d'un support rechargeable sur lequel est enregistré un titre de transport.

Sauf disposition particulière contraire, le support est remis au Client sans facturation supplémentaire lors de l'achat du Titre de Transport.

Les modalités de remise de ce support varient selon le canal par lequel la commande a été effectuée.

Lorsqu'un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité est acheté directement en Point de Vente, la carte est remise immédiatement au Client.

Lorsque l'achat est réalisé sur le Site Internet, hors hypothèse de rechargement prévue à l'article 10, la remise de la carte intervient selon la nature du Titre de Transport commandé.

Pour un Titre de Transport valable tous les jours de la saison, le retrait doit être effectué dans un Point de Vente, au plus tôt soixante-douze heures après la confirmation de la commande. Le Client doit alors présenter la confirmation de commande ainsi qu'une pièce d'identité.

Pour un Titre de Transport valable sur une période limitée de la saison, le retrait peut être effectué soit à un Automate au moyen du QR code figurant sur le courriel de confirmation, soit dans un Point de Vente sur présentation du numéro de commande mentionné dans ce même courriel.

Lorsqu'un Titre de Transport est acheté directement sur un Automate, la carte est délivrée sans délai par cet équipement.

Il appartient au Client de vérifier, au moment de la remise du Titre de Transport ou du titre d'accès à une Activité, que le support délivré correspond bien à la commande effectuée.

L'utilisateur doit être porteur de son forfait et de son justificatif de vente correspondant, à chaque sortie sur le domaine.

Pour permettre la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait doit être porté à gauche et éloigné d'un téléphone portable, de clefs et de toute forme d'emballage composé même partiellement d'aluminium.

En aucun cas deux forfaits ne doivent être utilisés simultanément, même si l'un d'eux est périmé. Cette règle stricte est applicable aussi pour les forfaits avec journées non consécutives et non datées : ALTTA ne saurait être tenue pour responsable du déclenchement simultané de plusieurs titres détenus le même jour par un même porteur.

ARTICLE 10. RÉUTILISATION DU SUPPORT ET RECHARGEMENT

Le support magnétique remis au Client n'est pas limité à un usage unique. Il peut être conservé et réemployé pour l'acquisition ultérieure d'un ou plusieurs autres Titres de Transport, lesquels peuvent être encodés successivement sur ce même support.

Les opérations de rechargement peuvent être réalisées par le Client selon les modalités proposées par ALTTA, que ce soit en Point de Vente, sur le Site Internet ou au moyen des Automates.

ARTICLE 11. CONDITIONS DE MODIFICATION ET D'ANNULATION D'UNE COMMANDE

Seules les commandes passées sur le Site Internet peuvent ouvrir droit, sans frais, à une modification ou à une annulation dans les conditions prévues au présent article.

La possibilité de modifier une commande est strictement limitée à certains éléments. Elle ne peut concerner que le changement de date de validité d'un Titre de Transport ou le changement du support carte sur lequel ce titre est chargé. En tout état de cause, une telle modification ne peut ni avoir pour effet de modifier la durée initiale de validité du Titre de Transport, ni de reporter son utilisation sur une saison différente de celle au titre de laquelle il a été acheté.

Qu'il s'agisse d'une demande de modification ou d'une demande d'annulation, celle-ci doit parvenir à ALTTA au plus tard la veille du premier jour de validité du Titre de Transport concerné. En outre, aucun traitement ne pourra intervenir si le Titre de Transport a déjà été utilisé, même partiellement, y compris après l'envoi de la demande par le Client.

Toute demande de modification doit être adressée par courrier électronique à l'adresse suivante : vel@altta.fr. Le Client doit impérativement y faire figurer la référence de sa commande, telle qu'elle apparaît dans le message de confirmation qui lui a été adressé par courriel.

Les modalités d'annulation diffèrent selon le moyen de paiement utilisé lors de la commande. Lorsque le règlement a été effectué par Carte Bleue, Visa ou Mastercard, l'annulation doit être réalisée directement par le Client depuis son compte personnel sur le Site Internet. Pour toute commande réglée au moyen d'un autre mode de paiement, la demande d'annulation doit être déposée sur le site internet skipass-tignes.com.

Toute annulation entraîne la suppression totale de la commande et, le cas échéant, des assurances liées aux titres de transport. Le montant total payé au titre de la commande est alors remboursé sur la carte bancaire utilisée lors de l'achat, dans un délai de quinze jours à compter de la réception de la demande. Le remboursement étant effectué sur la base du montant initialement acquitté en euros, les conséquences d'une éventuelle variation de change entre la date de paiement et la date de remboursement restent supportées par le Client.

Si, à la suite de l'annulation, le Client souhaite disposer d'un nouveau Titre de Transport, il lui appartient de procéder à une nouvelle commande dans les conditions prévues par les présentes Conditions Générales de Vente. Il pourra, le cas échéant, utiliser à nouveau le même support carte que celui ayant servi pour le Titre de Transport annulé.

ARTICLE 12. RÈGLES APPLICABLES AUX REMBOURSEMENTS, REPORTS ET DÉDOMMAGEMENTS

12.1. Principe général et cadre de traitement des demandes

Sauf dans les hypothèses expressément prévues par les présentes Conditions Générales de Vente, aucun Titre de Transport, aucune Activité et aucune Assurance ne peuvent donner lieu à un remboursement, même partiel, à un échange, à une prolongation de validité ou à un report. Cette règle demeure applicable lorsque l'impossibilité d'utiliser le Titre de Transport ou l'accès à une Activité résulte de conditions météorologiques ou nivologiques défavorables.

Par exception, le Client peut :

- soit solliciter la modification, l'annulation, le remboursement ou le report de certains produits dans les conditions définies à l'article 11 ;
- soit prétendre à un dédommagement dans les seuls cas prévus au présent article.

Aucune demande de dédommagement ne peut être traitée avant l'expiration de la durée de validité du Titre de Transport concerné ou avant le terme de l'Activité concernée. Lorsque la demande est recevable et complète, le dédommagement intervient dans un délai maximal de quatre mois à compter de la réception par ALTTA de l'ensemble des pièces nécessaires à son instruction.

Les dispositifs prévus au présent article sont réservés aux Titres de Transport et Activités achetés directement auprès d'ALTTA. Lorsqu'un produit a été acquis par l'intermédiaire d'un tiers, il appartient au Client de se rapprocher exclusivement du vendeur concerné.

Lorsque le dédommagement prend la forme d'un remboursement, celui-ci est calculé sur la base du prix payé en euros. En conséquence, toute variation de change pouvant exister entre la date d'achat et la date de remboursement demeure à la charge du Client.

12.2. Fermeture totale des remontées mécaniques pour motif sanitaire sur décision des pouvoirs publics

Lorsqu'une décision des pouvoirs publics impose, pour raison sanitaire, la fermeture totale des remontées mécaniques exploitées par ALTTA pendant une ou plusieurs journées entières, le Client peut obtenir le remboursement :

- du Titre de Transport acheté auprès d'ALTTA ;
- ou, le cas échéant, de l'Activité commandée auprès d'ALTTA, lorsque la participation à cette Activité suppose l'utilisation des remontées mécaniques.

Le montant du remboursement est déterminé au prorata du nombre de jours de fermeture administrative intervenus pendant la période de validité du Titre de Transport ou pendant la période correspondant à l'Activité concernée.

Pour faire valoir ce droit, le Client doit adresser sa demande à ALTTA aux coordonnées mentionnées à l'article 19, en y joignant le Justificatif de Commande correspondant.

Le Client peut choisir entre trois formes de dédommagement telles que détaillées en 12.3 – b).

12.3. Interruption d'exploitation des remontées mécaniques pour une cause autre qu'une fermeture sanitaire administrative

a) Conditions d'ouverture du droit à dédommagement

Hors cas de fermeture décidée par les pouvoirs publics pour motif sanitaire, un dédommagement peut être accordé au Client lorsque celui-ci a acheté auprès d'ALTTA un Titre de Transport valable pour au moins deux jours consécutifs, à l'exclusion des Titres de Transport valables tous les jours de la saison, et qu'une interruption d'exploitation répondant aux critères ci-dessous est constatée pendant au moins une journée.

Les conditions ouvrant droit à dédommagement diffèrent selon la période considérée.

Pendant l'hiver, le droit à dédommagement est ouvert si, au cours d'une même journée :

- la liaison Tignes-Val d'Isère est fermée ;
- et au moins deux des remontées mécaniques suivantes sont fermées : la télécabine des Brévières, la télécabine de Tovièr, le télésiège de Tichot et le télésiège de Paquis, ces installations étant ci-après dénommées les « Remontées Structurantes » ;
- et si la durée de fermeture de la liaison Tignes-Val d'Isère ainsi que de chacune des Remontées Structurantes concernées excède quatre heures consécutives.

Pendant l'été, ainsi que durant les périodes de « pré-opening », d'« opening », d'avant-première, de « closing » et au cours de la première semaine de la période d'hiver, le droit à dédommagement est ouvert si, au cours d'une même journée :

- les remontées mécaniques fermées représentent au moins 75 % du moment de puissance de l'ensemble des remontées mécaniques exploitées par ALTTA, étant précisé que le moment de puissance de chaque remontée mécanique est affiché dans les Points de Vente ;

- et si chaque remontée mécanique à laquelle le Titre de Transport donne accès a connu une fermeture de plus de quatre heures cumulées au cours de cette journée.

b) Formes possibles du dédommagement

Lorsque les conditions ci-dessus sont réunies, le Client peut choisir entre trois formes de dédommagement :

1. L'attribution d'un nouveau Titre de Transport

Le nouveau Titre de Transport est accordé pour une durée équivalente au nombre de jours durant lesquels l'interruption d'exploitation a été constatée dans les conditions prévues ci-dessus pendant la période de validité du Titre initial.

Si l'interruption intervient pendant l'hiver ou pendant la période d'avant-première, le nouveau Titre de Transport prend effet à l'issue de la validité du Titre initial ou, si cette date est postérieure, à compter de la reprise d'exploitation des remontées mécaniques.

Si l'interruption intervient pendant l'été ou pendant la période d'« opening », le nouveau Titre de Transport peut être utilisé librement jusqu'à la fin de l'été ou de la période d'« opening » concernée.

2. L'émission d'un avoir

Le Client peut opter pour un avoir d'un montant calculé selon les mêmes règles que celles applicables au remboursement. Cet avoir est valable un (1) ans, à compter de sa date d'émission.

3. Calcul du remboursement selon la période d'interruption

Pendant la période de « pré-opening », la période d'« opening », la période d'avant-première, la première semaine de la période d'hiver, la période de « closing » et l'été, le montant remboursé correspond à la valeur journalière du Titre de Transport multipliée par le nombre de jours d'interruption répondant aux conditions prévues ci-dessus.

Pendant l'hiver, le remboursement est calculé différemment, selon le nombre de Remontées Structurantes fermées dans les conditions requises :

- 40 % de la valeur journalière du Titre de Transport en cas de fermeture de deux Remontées Structurantes ;
- 60 % de cette valeur journalière en cas de fermeture de trois Remontées Structurantes ;
- 100 % de cette valeur journalière en cas de fermeture de quatre Remontées Structurantes.

Le montant total du remboursement correspond à l'addition des dédommagements dus pour chacune des journées concernées pendant la période de validité du Titre de Transport.

c) Détermination de la valeur journalière

La valeur journalière du Titre de Transport s'entend du tarif public applicable, pour une journée, au jour de l'interruption, en fonction :

- du ou des domaines couverts par le Titre ;
- et de la catégorie tarifaire du bénéficiaire, à savoir adulte, enfant ou senior.

Lorsque le Client a bénéficié d'un tarif réduit lié à l'âge ou à une situation de handicap, la valeur journalière est calculée sur la base de ce tarif réduit.

Lorsque le Client a bénéficié d'une remise de prix en raison de l'achat simultané de quatre à sept Titres de Transport, une somme forfaitaire de 10 euros par Titre de Transport est déduite du montant du dédommagement.

La valeur journalière de référence figure sur les grilles tarifaires d'ALTTA.

d) Modalités de demande

Si le Client souhaite obtenir un report de validité sous la forme d'un nouveau Titre de Transport, il doit se présenter dans un Point de Vente avec le Titre de Transport original et le Justificatif de Commande correspondant.

Dans tous les autres cas, la demande doit être adressée à ALTTA aux coordonnées mentionnées à l'article 19, accompagnée du Justificatif de Commande dans un délai de deux (2) mois suivant la survenance de l'évènement. Le dédommagement interviendra alors au plus tard dans les quatre mois suivant la réception de l'ensemble des pièces justificatives. Seuls les titres ayant été acquis et réglés directement par les clients auprès d'ALTTA peuvent

donner lieu à un dédommagement. Les compensations prévues aux présentes sont libératoires pour ALTTA et exclusive de tout autre dédommagement.

12.4. Cas d'un Titre de Transport demeuré totalement inutilisé

Lorsqu'un Titre de Transport acheté auprès d'ALTTA n'a fait l'objet d'aucune utilisation, pour une cause autre que celles visées aux articles 12.2 et 12.3, le Client peut solliciter :

- soit le report du Titre de Transport, à condition que ce report n'entraîne aucune modification du prix applicable ;
- soit l'émission d'un avoir valable un (1) an à compter de sa date d'émission ;
- soit le remboursement du Titre de Transport.

Tout Titre de Transport ayant été présenté au moins une fois à une borne de contrôle est réputé utilisé. Dans cette hypothèse, il ne peut plus ouvrir droit au report ni au remboursement au titre du présent article.

Pour obtenir le report, le Client doit présenter en Point de Vente le Titre de Transport concerné ainsi que le Justificatif de Commande correspondant.

Pour obtenir le remboursement, il doit adresser une demande à ALTTA aux coordonnées mentionnées à l'article 19, accompagnée du Justificatif de Commande.

12.5. Annulation d'une Activité à l'initiative d'ALTTA

Lorsqu'une Activité commandée auprès d'ALTTA est annulée par cette dernière, le Client peut choisir entre :

- le report de l'Activité ;
- ou le remboursement de la somme versée.

La demande de report s'effectue en Point de Vente, sur présentation du Justificatif de Commande.

La demande de remboursement doit être adressée à ALTTA aux coordonnées mentionnées à l'Article 19, accompagnée du Justificatif de Commande.

ARTICLE 13. ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION ET FACULTÉS DE RENONCIATION PARTICULIÈRES

Les Titres de Transport et les titres d'accès aux Activités proposés par ALTTA constituent des prestations pour lesquelles le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le code de la consommation, lorsque l'achat est effectué à distance sur le Site Internet ou sur un Automate.

En revanche, lorsqu'une Assurance est souscrite, le Client peut, dans certains cas, disposer d'un droit de renonciation dans les conditions prévues par le Code des assurances.

Ainsi, un premier droit de renonciation peut être exercé dans un délai de quatorze jours à compter de la souscription, conformément aux dispositions de l'article L. 112-2-1, II, du Code des assurances, à condition que l'Assurance ait été souscrite à distance, à des fins étrangères à toute activité professionnelle, pour une durée de couverture au moins égale à un mois, et que le contrat n'ait pas été intégralement exécuté à la demande expresse du Client.

Le Client peut également bénéficier du droit de renonciation prévu par l'article L. 112-10 du Code des assurances, qu'il peut exercer dans un délai de trente jours à compter de la souscription, dès lors que l'Assurance a été conclue à des fins non professionnelles et que le contrat n'a pas reçu exécution intégrale ou qu'aucune garantie n'a encore été mobilisée.

Les modalités concrètes d'exercice de ces droits, ainsi que leurs effets, sont précisées dans les documents contractuels et sur le site du partenaire assureur, notamment <https://www.carreneige.com>, sous réserve du maintien de cette offre.

Par ailleurs, lorsque le Client a opté pour la facilité de paiement prévue à l'article 7.3, il dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de la commande pour y renoncer. Cette renonciation doit être notifiée directement au prestataire concerné, par courrier électronique adressé à l'adresse suivante : support@getalma.eu

ARTICLE 14. RESPONSABILITÉ ET VÉRIFICATIONS INCOMBANT AU CLIENT

Le Client demeure seul responsable du choix des produits et services qu'il achète auprès d'ALTTA. Il lui appartient, avant toute utilisation, de s'assurer que le Titre de Transport, l'Activité ou l'Assurance sélectionné(e) correspond effectivement à ses besoins ainsi qu'à ceux de la personne qui en sera bénéficiaire ou utilisatrice. Il lui revient également de vérifier, dès la commande ou la délivrance du titre, la conformité de son achat.

L'accès à certaines remontées mécaniques ou la participation à certaines Activités peut être subordonné au respect de conditions particulières tenant notamment à l'âge, à la condition physique ou à l'aptitude de l'utilisateur. Ces limitations ou restrictions sont portées à la connaissance du public dans les Points de Vente, sur le Site Internet et, le cas échéant, au point d'embarquement des installations concernées.

ALTTA ne pourra être tenue responsable lorsqu'un Titre de Transport, une Activité ou une Assurance s'avère inadapté(e) à la situation, aux attentes ou aux contraintes du Client, de l'utilisateur du Titre de Transport, du participant à l'Activité ou du bénéficiaire de l'Assurance.

De même, ALTTA ne pourra voir sa responsabilité engagée si le Client n'est pas en mesure de finaliser sa commande sur le Site Internet ou sur un Automate avant l'expiration d'une offre ou d'une échéance déterminée, notamment en raison d'une indisponibilité ou d'un dysfonctionnement du Site Internet, de l'Automate, du dispositif de paiement, ou encore d'un refus d'autorisation émanant de l'établissement bancaire du Client.

ARTICLE 15. POSSIBILITÉ DE REFUS DE VENTE

ALTTA peut refuser la délivrance d'un Titre de Transport lorsqu'il apparaît, au moment de l'achat, que la vente serait de nature à créer un risque pour la sécurité des personnes ou pour la préservation des équipements exploités.

Un tel refus ne peut intervenir que si les circonstances permettent d'établir cumulativement :

- que le comportement du Client, notamment en cas d'ébriété manifeste, de suspicion d'ébriété, de violence ou de comportement assimilé, est susceptible de compromettre sa propre sécurité, celle des autres usagers, celle du personnel d'ALTTA ou l'intégrité des installations ;
- que le Titre de Transport sollicité peut être utilisé immédiatement ;
- et que le Client entend en être lui-même l'utilisateur.

Dans cette hypothèse, ALTTA se réserve le droit de ne pas procéder à la vente.

ARTICLE 16. DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la commercialisation de ses Titres de Transport et des titres d'accès aux Activités, ALTTA est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel. Selon les opérations concernées, ALTTA agit en qualité de responsable de traitement ou, le cas échéant, de co-responsable avec les prestataires ou entités concernées.

Les finalités, modalités et conditions de mise en œuvre de ces traitements sont précisées dans la politique de protection des données personnelles d'ALTTA, consultable sur le Site Internet ainsi que dans les Points de Vente.

Toute personne concernée par un traitement de données personnelles dispose, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, d'un droit d'accès aux données la concernant, d'un droit de rectification, d'un droit à l'effacement, d'un droit à la limitation du traitement ainsi que d'un droit d'opposition.

Ces droits peuvent être exercés directement auprès d'ALTTA, aux coordonnées mentionnées à l'Article 19.

Toute personne concernée dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Enfin, elle a le droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort.

ARTICLE 17. ACCÈS AUX CONDITIONS DE VENTE ET CONSERVATION DES ÉLÉMENTS CONTRACTUELS

Le Client peut, à tout moment, demander communication d'un exemplaire des présentes Conditions Générales de Vente.

Lorsqu'une commande a été conclue par voie électronique, le Client peut également solliciter la transmission des éléments contractuels qui s'y rapportent, à savoir le détail de la commande concernée ainsi que la version des Conditions Générales de Vente applicable à la date de sa conclusion.

Cette communication peut être demandée pendant une durée de :

- cinq ans à compter de la commande lorsque son montant est inférieur à 120 euros toutes taxes comprises ;
- dix ans à compter de la commande lorsque son montant est égal ou supérieur à 120 euros toutes taxes comprises.

Toute demande formulée au titre du présent article doit être adressée à ALTTA aux coordonnées mentionnées à l'article 19.

ARTICLE 18. INFORMATION RELATIVE AUX COMMANDES EFFECTUÉES EN LIGNE

Pour toute commande de Titre de Transport réalisée sur le Site Internet, le Client peut solliciter auprès d'ALTTA toute information utile relative à son suivi ou à son traitement.

Cette demande doit être adressée par courrier électronique à l'adresse suivante : vel@altta.fr.

ARTICLE 19. MODALITÉS DE CONTACT, DEMANDES ET RÉCLAMATIONS

Les demandes et réclamations adressées par le Client doivent être orientées vers l'interlocuteur compétent selon leur objet.

S'agissant des questions relatives au traitement des données personnelles, le Client peut contacter ALTTA soit par voie postale à l'adresse suivante : 665 Avenue de Grande Motte, le Val Claret - 73320 TIGNES - FRANCE soit par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy@altta.fr.

Pour toute demande relative au paiement en plusieurs échéances, le Client doit s'adresser directement au prestataire concerné, la société Alma, par l'intermédiaire de son support en ligne accessible à l'adresse suivante : <https://support.getalma.eu>.

Le Client peut par ailleurs obtenir toute information relative au Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI) ainsi qu'exercer, le cas échéant, ses droits d'accès aux données le concernant directement auprès de la Banque de France.

Toutes les autres demandes, contestations ou réclamations relevant de la relation commerciale avec ALTTA doivent être transmises dans un délai de deux mois à compter du fait générateur de la réclamation. Elles peuvent être adressées soit par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/tignes-altta>, à défaut, par courrier postal à l'adresse suivante : 665 Avenue de Grande Motte, le Val Claret - 73320 TIGNES - FRANCE

Lorsqu'une réclamation porte sur la non-conformité d'un Titre de Transport ou d'un titre d'accès à une Activité remis au Client, elle doit impérativement être formulée avant toute première utilisation du titre concerné. Pour toute autre réclamation, le délai de deux mois mentionné ci-dessus s'applique.

Lorsque le Client entend mettre en jeu les garanties attachées à une Assurance souscrite dans le cadre des présentes, il lui appartient de s'adresser directement à l'assureur ou à l'organisme gestionnaire compétent par le biais du site <https://www.carreneige.com>, sauf stipulation expresse contraire

ARTICLE 20. DROIT APPLICABLE- REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes CGV seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGV est la seule à faire foi.

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

Toute réclamation doit être adressée, en premier lieu, à la SOCIETE ALTTA dans un délai de deux (2) mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : ALTTA, 665 avenue de Grande Motte, le Val Claret - 73320 TIGNES – France.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, vous pourrez recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des différends et notamment en ayant recours, gratuitement :

- Lorsque le différend concerne la facilité de paiement en plusieurs échéances, le Client peut saisir le Médiateur de la Consommation de l'AFEPAME, dans les conditions et selon les modalités précisées sur le site internet www.mediateur-consommation-afepame.fr.
- Dans le délai d'un an à compter de votre réclamation, au médiateur Tourisme et Voyage via son site internet <http://www.mtv.travel> ou par courrier à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage - Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 Paris cedex 08, France.

En l'absence de solution amiable, le Client conserve la possibilité de saisir la juridiction compétente dans les conditions prévues par le droit français. Il peut ainsi porter l'affaire soit devant l'une des juridictions territorialement compétentes en application du code de procédure civile, soit devant la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 21. DATE D'APPLICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente prennent effet à compter du 19 juin 2026.

ARTICLE 22. ÉVOLUTION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

ALTTA se réserve le droit d'adapter, de compléter ou de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales de Vente.