

## CONDITIONS DE VENTE ETE

Les présentes conditions de vente (ci-après les « Conditions de Vente ») régissent les relations entre la Société des Téléphériques de Val d'Isère (ci-après la « STVI »), exploitant les remontées mécaniques du domaine de Val d'Isère, et tout consommateur (ci-après le « Client ») qui :

- Achète auprès de la STVI un titre de transport permettant d'utiliser une ou plusieurs remontées mécaniques exploitées par la STVI pendant la saison d'été (ci-après le « Titre de Transport ») ; ou
- Souscrit une assurance (ci-après l'« Assurance ») proposée par la STVI et attachée à un Titre de Transport.

En achetant un Titre de Transport ou en souscrivant une Assurance, le Client accepte sans réserve les Conditions de Vente.

### ARTICLE 1. INFORMATIONS RELATIVES A LA STVI

La STVI est une société par actions simplifiée de droit français au capital de 2 737 800,00 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 380 241 513, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est : FR 89 380 241 513.

Ses coordonnées sont les suivantes :

- Adresse du siège social : Immeuble Téléphérique Solaise, Gare centrale, 73150 Val d'Isère, France ;
- Tél. : +33 (0)4 79 06 00 35 ;
- Courriel : [stvi@compagniedesalpes.fr](mailto:stvi@compagniedesalpes.fr).

La STVI 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 18001212.

### ARTICLE 2. TITRES DE TRANSPORT ET ASSURANCES

La liste des Titres de Transport et Assurances, leurs caractéristiques et les conditions pour en bénéficier sont présentées au point de vente du Pisailas (ci-après le « Point de Vente ») et sur le site internet <https://www.valdisere.ski> (ci-après le « Site Internet »). Les caractéristiques des Assurances peuvent également être consultées sur le site internet <https://www.carreneige.com>.

Les Titres de Transport et les Assurances ne sont valables que pour tout ou partie de la saison pour laquelle ils ont été commandés.

Sauf mention contraire, les Titres de Transport d'une durée supérieure à une journée sont valables pour des jours consécutifs.

Une Assurance peut être souscrite lors de l'achat d'un Titre de Transport ou à tout moment au cours de la période de validité d'un Titre de Transport. En cas de souscription après l'achat du Titre de Transport, cette souscription ne peut se faire qu'au Point de Vente. En outre, la couverture d'assurance ne prend effet qu'à compter de la souscription et ne produit pas d'effet rétroactif.

### **ARTICLE 3. LIEUX DE VENTE**

Les Titres de Transport peuvent être achetés et les Assurances peuvent être souscrites au Point de Vente uniquement.

### **ARTICLE 4. PHOTOGRAPHIE**

En cas d'achat d'un Titre de Transport valable tous les jours de la saison, le Client doit fournir une photographie de l'utilisateur de ce Titre de Transport. Il doit s'agir d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunettes aux verres teintés ni couvre-chef.

### **ARTICLE 5. TARIF**

Le tarif des Titres de Transport et des Assurances est disponible au Point de Vente et sur le Site Internet.

Les prix sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Ils sont susceptibles d'être modifiés en cours de saison, notamment en cas de variation de ces taxes.

Une réduction de prix n'est pas cumulable avec une autre réduction de prix.

Si le Client souhaite bénéficier d'un tarif réduit ou d'une gratuité, il doit présenter, lors de l'achat du Titre de Transport, un document original attestant que l'utilisateur du Titre de Transport remplit les conditions pour bénéficier de ce tarif réduit ou de cette gratuité à la date d'entrée en vigueur du Titre de Transport. L'utilisateur doit être en mesure de présenter ce document à tout moment pendant la période de validité du Titre de Transport.

Pour les personnes en situation de handicap, seule la Carte Mobilité Inclusion portant la mention « Invalidité » ou à défaut mentionnant « un taux d'incapacité est supérieur ou égal à 80 % », en cours de validité, ouvre droit au bénéfice du tarif réduit.

N'ouvrent donc pas droit au bénéfice du tarif réduit des documents tels que, par exemple, une Carte Mobilité Inclusion portant la mention « Priorité » ou « Stationnement », un courrier de notification de décision d'une Maison Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH), un courrier relatif à l'allocation aux adultes handicapés (AAH), un courrier relatif à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), un certificat médical, ou encore un certificat d'hospitalisation.

Dès lors que la mention « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité » est mentionné, une personne accompagnante peut également bénéficier du même tarif réduit que le porteur de la Carte Mobilité Inclusion portant la mention « Invalidité ».

Aucune réduction de prix ou gratuité n'est accordée après l'achat d'un Titre de Transport.

### **ARTICLE 6. PAIEMENT**

Le paiement des Titres de Transport et des Assurances peut être effectué en euros ou en une devise autre que l'euro grâce au service DCC (Dynamic Currency Conversion).

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express) ;
- Les espèces dans la limite des plafonds légaux ;
- Les chèques vacances ANCV imprimés et les chèques vacances ANCV digitaux (chèques vacances Connect) ;
- Les avoirs émis par la STVI et en cours de validité

La monnaie n'est pas rendue sur les chèques vacances.

La STVI décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité temporaire d'un moyen de paiement en raison d'un problème technique.

#### **ARTICLE 7. JUSTIFICATIF DE VENTE**

Un justificatif de vente (ci-après le « Justificatif de Vente ») est envoyé au Client, par courrier électronique, lors de l'achat d'un Titre de Transport ou d'une Assurance.

En cas d'achat dans un Point de Vente, le Client peut refuser l'envoi du Justificatif de Vente par courrier électronique. Un Justificatif de Vente imprimé lui est alors remis.

Le Client est invité à conserver le Justificatif de Vente correspondant à un Titre de Transport pendant toute la durée de validité de ce Titre de Transport. Ce Justificatif de Vente lui sera nécessaire pour effectuer une demande de dédommagement ou une demande de duplicata du Titre de Transport, par exemple.

#### **ARTICLE 8. DELIVRANCE DES TITRES DE TRANSPORT**

Chaque Titre de Transport est délivré sous la forme d'une carte à puce sur laquelle il est encodé.

Cette carte est fournie gratuitement lors de l'achat du Titre de Transport.

Le Client est invité à vérifier, dès la délivrance du Titre de Transport, la conformité de ce titre à sa commande.

#### **ARTICLE 9. RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORT**

La carte à puce sur laquelle un Titre de Transport est encodé est rechargeable une ou plusieurs fois. Un nouveau Titre de Transport peut ainsi être encodé sur cette carte.

Le rechargement peut s'effectuer au Point de Vente uniquement.

En cas d'enregistrement d'un nouveau Titre de Transport sur une carte alors que le Titre de Transport qui y est encodé est en cours de validité, le Titre de Transport initial est résilié et ne peut plus être utilisé, sans que le Client ne puisse prétendre à quelque dédommagement que ce soit. Le Client est par conséquent invité à attendre la fin de validité du Titre de Transport encodé sur sa carte pour enregistrer un nouveau Titre de Transport sur cette carte.

#### **ARTICLE 10. DEDOMMAGEMENT**

Le Client, l'utilisateur d'un Titre de Transport ou la personne bénéficiaire d'une Assurance ne peut bénéficier d'aucun remboursement total ou partiel ou échange de ce Titre de Transport ou de cette Assurance, ni d'aucune prolongation ou d'aucun report de leur validité, même si le Titre de Transport n'a pas été utilisé ou n'a été utilisé que partiellement, ou si l'Assurance n'a pas été mise en jeu, et même si l'impossibilité d'utiliser le Titre de Transport résulte des conditions météorologiques ou nivologiques.

Par exception, en cas de fermeture pour raison sanitaire, sur décision des pouvoirs publics, de la totalité des remontées mécaniques exploitées par la STVI pendant une ou plusieurs journées entières, le Client peut demander le remboursement du Titre de Transport qu'il a acheté auprès de la STVI.

Le montant remboursé est calculé au prorata des jours de fermeture en application de la décision administrative durant la période de validité du Titre de Transport. L'éventuelle Assurance et les éventuels frais d'envoi du Titre de Transport par courrier postal ne sont pas remboursés.

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit adresser une demande à la STVI aux coordonnées indiquées à l'article 15. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente et d'une copie du Titre de Transport.

Aucun dédommagement n'est accordé avant la fin de la période de validité du Titre de Transport. Le dédommagement intervient dans un délai de un mois suivant la réception de la demande du Client et de l'intégralité des pièces nécessaires au traitement de cette demande.

Aucun dédommagement n'est accordé au Client ayant acheté un Titre de Transport auprès de toute autre personne que la STVI. Dans ce cas, le Client doit s'adresser à la personne auprès de laquelle il a acheté le Titre de Transport.

En cas de remboursement, ce remboursement étant basé sur le prix en euros de la commande, les éventuelles variations de change entre la date de la commande et la date de son remboursement sont à la charge du Client.

## **ARTICLE 11. DROIT DE RETRACTATION ET DROITS DE RENONCIATION**

Le Client ne bénéficie pas du droit de rétractation prévu par le code de la consommation français en cas d'achat d'un Titre de Transport.

En cas de souscription d'une Assurance, le Client bénéficie :

- Du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-2-1, II, du code des assurances français, pendant quatorze jours à compter de la souscription de l'assurance, si celle-ci a été souscrite à distance et à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de l'activité professionnelle du Client, si la durée de la couverture d'assurance est d'au moins un mois et si le contrat d'assurance n'a pas été intégralement exécuté à la demande expresse du Client ;
- Du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances français, pendant trente jours à compter de la souscription de l'assurance, si celle-ci a été souscrite à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de l'activité professionnelle du Client, et si le contrat d'assurance n'a pas été intégralement exécuté ou si le Client n'a fait intervenir aucune garantie.

Les modalités d'exercice de ces droits de renonciation et leurs conséquences sont détaillées sur le site internet <https://www.carreneige.com>.

## **ARTICLE 12. RESPONSABILITE**

Il incombe au Client de choisir le Titre de Transport ou l'Assurance le ou la plus adapté(e) à ses besoins et à ses contraintes.

Des restrictions d'accès, liées par exemple à l'âge ou à la condition physique de l'utilisateur, peuvent s'appliquer à certaines remontées mécaniques. Ces restrictions peuvent être consultées au Point de Vente, sur le Site Internet et à l'embarquement de chaque remontée mécanique.

La STVI ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait d'une inadéquation du Titre de Transport ou de l'Assurance choisi(e) aux besoins et aux contraintes du Client, de l'utilisateur du Titre de Transport ou de la personne bénéficiaire de l'Assurance.

## **ARTICLE 13. DONNEES PERSONNELLES**

La société Compagnie des Alpes (RCS Paris 349 577 908) et La SOCIETE DES TELEPHERIQUES DE VAL D'ISERE (filiale de la Compagnie des Alpes) mettent en œuvre, en qualité de co-responsables de traitement, des traitements de données personnelles dans le cadre de la commercialisation et de l'exploitation des produits et services de la STVI. Ces traitements sont décrits dans la politique relative à la protection des données personnelles disponible sur notre site internet, ainsi qu' à l'accueil et disponible ici : [STVI - CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DES CLIENTS fr.pdf](#).

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 que vous pouvez exercer en contactant notre délégué à la protection des données dont les coordonnées sont définies à l'article 15 ci-après ou via le formulaire accessible depuis le Site Internet et disponible ici : [Exercer vos droits](#).

#### **ARTICLE 14. COMMUNICATION DES CONDITIONS DE VENTE**

Le Client peut obtenir un exemplaire des Conditions de Vente. Elles sont également disponibles sur le site Internet de la STVI.

Pour cela, le Client doit adresser une demande à la STVI aux coordonnées indiquées à l'article 15.

#### **ARTICLE 15. DEMANDES ET RECLAMATIONS**

Le Client peut adresser toute demande ou réclamation concernant le traitement de ses données personnelles :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : STVI, Protection des données personnelles, Immeuble Téléphérique Solaise, Gare centrale des téléphériques, 73150 Val d'Isère, France ;
- Soit par courriel à l'adresse suivante : [privacy.valdiseretelepheriques@compagniedesalpes.fr](mailto:privacy.valdiseretelepheriques@compagniedesalpes.fr).

Le Client peut adresser toute autre demande ou réclamation :

- Par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/val-d-isere> ;
- A défaut, par courrier postal à l'adresse suivante : STVI, Service relations clientèle, Gare centrale des téléphériques, 73150 Val d'Isère, France.

Si la réclamation porte sur la non-conformité d'un Titre de Transport délivré par la STVI à la commande du Client, elle doit être effectuée auprès de la STVI avant la première utilisation de ce titre. Si la réclamation a un autre objet, elle doit parvenir à la STVI dans le mois suivant la survenance de l'événement donnant lieu à réclamation.

Par exception, si la réclamation porte sur un équipement dégradé (ex. : vêtement taché, skis abîmés), la réclamation doit parvenir à la STVI par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/val-d-isere> le jour de l'événement allégué comme étant à l'origine de la dégradation. Le Client doit joindre à sa réclamation une copie de son Titre de Transport, ainsi que le document établi par le chef de secteur ou le personnel de la STVI attestant que l'équipement a été dégradé. Il doit tenir à la disposition de la STVI la facture d'achat de l'équipement dégradé à première demande de STVI. A défaut de fourniture de ces documents, la STVI ne pourra pas donner de suite favorable à l'étude de la réclamation. Si la STVI indemnise le Client, le montant de l'indemnisation sera établi en tenant compte, notamment, de l'état général de l'équipement (vétusté, usure, etc.). Les critères pris en considération par la STVI pour fixer le montant de l'indemnisation sont disponibles sur demande du Client.

Si le Client souhaite mettre en œuvre l'Assurance qu'il a souscrite, il doit s'adresser à Carré Neige. La STVI n'est pas habilitée à traiter sa demande.

#### **ARTICLE 16. REGLEMENT DES DIFFERENDS**

En cas de différend entre le Client et la STVI relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des Conditions de Vente, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Il peut recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV – Médiation Tourisme Voyage, Service dépôt des saisines, CS 30958, 75383 Paris cedex 08, France – Tél. : +33 (0)1 42 67 96 68 – Courriel : [info@mtv.travel](mailto:info@mtv.travel)) selon les modalités fixées sur le site internet <https://www.mtv.travel> et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de la STVI.

A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile français, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

#### **ARTICLE 17. ENTREE EN VIGUEUR DES CONDITIONS DE VENTE**

Les Conditions de Vente entrent en vigueur le 25 mai 2026.

#### **ARTICLE 18. MODIFICATION DES CONDITIONS DE VENTE**

La STVI se réserve la faculté de modifier les Conditions de Vente à tout moment.

#### **ARTICLE 19. TRADUCTION DES CONDITIONS DE VENTE**

En cas de contradiction entre les Conditions de Vente en français et les Conditions de Vente dans une autre langue, les Conditions de Vente en français prévalent.

#### **ARTICLE 20. DROIT APPLICABLE**

Les Conditions de Vente sont régies par le droit français.