

CONDITIONS D'UTILISATION

Les présentes conditions d'utilisation (ci-après les « Conditions d'Utilisation ») régissent les relations entre la Société des Téléphériques de Val d'Isère (ci-après « STVI »), exploitant les remontées mécaniques du domaine skiable de Val d'Isère, et toute personne (ci-après l'« Usager ») qui utilise un titre de transport (ci-après un « Titre de Transport ») permettant d'accéder à une ou plusieurs remontées mécaniques exploitées par la STVI.

En utilisant un Titre de Transport, l'Usager accepte sans réserve les Conditions d'Utilisation.

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 : Gare centrale, 73150 Val d'Isère, France ;
- Tél. : +33 (0)4 79 06 00 35 ;
- Courriel : 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. ACCES AUX REMONTEES MECANIQUES

Les Titres de Transport donnent accès aux remontées mécaniques exploitées par la STVI et, pour certains d'entre eux, aux remontées mécaniques exploitées par la Société publique locale de l'Alliance Locale pour la Transition des Territoires d'Altitude (ci-après la « ALTTA »).

Certaines remontées mécaniques sont toutefois susceptibles d'être fermées, avec ou sans préavis, notamment pour des raisons météorologiques, nivologiques, sanitaires ou d'économie d'énergie. La STVI ne garantit pas l'ouverture quotidienne de l'intégralité des remontées mécaniques qu'elle exploite.

Des restrictions d'accès, liées par exemple à l'âge ou à la condition physique de l'Usager, ou encore aux équipements utilisés par l'Usager, peuvent s'appliquer à certaines remontées mécaniques. Ces restrictions peuvent être consultées dans les points de vente de la STVI et sur le site internet <https://www.valdisere.ski> (ci-après le « Site Internet »). Il appartient à l'Usager de s'assurer qu'il n'est pas concerné par une restriction d'accès. Tout Usager concerné par une restriction d'accès se verra refuser l'accès à la remontée mécanique en cause, sans que l'Usager ni la personne ayant acheté le Titre de Transport utilisé par cet Usager ne puisse prétendre à quelque dédommagement que ce soit.

L'utilisation des remontées mécaniques par les enfants âgés de moins de deux (2) ans doit être évitée. Une montée rapide en altitude, notamment par le biais d'installation de remontées mécaniques, peut présenter des risques pour leur santé, en particulier en raison de la sensibilité de leur système auditif et respiratoire.

L'accès aux remontées mécaniques avec un Titre de Transport « piéton » n'est possible que si l'Usager n'est porteur d'aucun matériel de transport (skis, snowboard, luge, VTT, trottinette, etc.), même tenu à la main.

Les Titres de Transport ne confèrent aux Usagers aucun accès prioritaire à quelque remontée mécanique que ce soit. Les titulaires d'une carte Mobilité Inclusion (mention « priorité ») bénéficient toutefois d'un accès prioritaire aux remontées mécaniques.

L'Usager utilisant un Titre de Transport lui donnant accès aux remontées mécaniques exploitées par la STVI et par ALTTA doit effectuer son premier passage de la journée aux bornes d'accès d'une remontée mécanique exploitée par la société (STVI ou ALTTA) auprès de laquelle le Titre de Transport a été acheté.

Afin de faciliter la transmission des informations encodées lors du passage de l'Usager aux bornes d'accès des remontées mécaniques, le Titre de Transport doit être porté à gauche et, de préférence, éloigné de tout téléphone portable, de clés et de tout objet en aluminium.

Les Usagers mineurs non émancipés sont placés sous la responsabilité de la ou les personnes exerçant l'autorité parentale à leur égard ou de la personne à laquelle leur garde a été confiée.

ARTICLE 3. RESPECT DES REGLES

L'Usager doit respecter les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques exploitées par la STVI, ainsi que les consignes qui lui sont données par tout membre du personnel de la STVI lorsqu'il utilise ces remontées mécaniques. Il lui est en outre recommandé de respecter les « dix règles de bonne conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale du Ski et affichées notamment sur les écrans des points de vente et mentionnées sur le plan des pistes.

L'Usager doit respecter les règles sanitaires édictées par les pouvoirs publics ou par la STVI en application d'une décision des pouvoirs publics. Le protocole sanitaire applicable est affiché dans les points de vente de la STVI et sur le Site Internet.

L'Usager doit s'abstenir de tout comportement portant atteinte ou susceptible de porter atteinte à la sécurité, à la santé et à la tranquillité des autres usagers, du personnel de la STVI et des sous-traitants de la STVI (état d'ébriété, violences verbales ou physiques, consommation de tabac, d'alcool ou de drogues, vapotage, port d'armes, cris, utilisation d'appareils produisant un bruit excessif, bousculades, dépassement dans les files d'accès, etc.) sur les aires de départ et d'arrivée des remontées mécaniques exploitées par la STVI, sur ces remontées mécaniques, sur les aires de jeu et plus généralement dans les espaces exploités par la STVI. L'Usager doit également s'abstenir de dégrader les équipements exploités par la STVI.

A défaut, la STVI se réserve la faculté d'interdire l'accès de l'Usager aux remontées mécaniques qu'elle exploite, d'en informer tout officier de police judiciaire territorialement compétent et d'engager toutes poursuites à l'encontre de l'Usager.

ARTICLE 4. CONTROLE

L'Usager doit être en mesure de présenter au personnel de la STVI, à tout contrôleur assermenté ou à tout système de contrôle automatique :

- Un Titre de Transport original, en cours de validité et lui permettant d'accéder à la remontée mécanique utilisée, à son nom s'il s'agit d'un Titre de Transport nominatif ;
- Le justificatif d'achat de ce Titre de Transport ;
- Le cas échéant, le ou les documents originaux justifiant qu'il remplit les conditions pour bénéficier d'un Titre de Transport à tarif réduit ou gratuit.

En cas de contradiction entre les informations imprimées sur la carte à puce sur laquelle le Titre de Transport est encodé et les informations enregistrées dans la puce, ces dernières font foi.

A défaut de présentation des documents listés ci-dessus, l'Usager ne peut accéder à la remontée mécanique, et doit payer le prix du Titre de Transport nécessaire pour accéder à la remontée mécanique.

En cas de contrôle et de constat d'infraction par un contrôleur assermenté, si l'Usager a 13 ans ou plus, celui-ci doit en outre s'acquitter d'une indemnité forfaitaire dont le montant est égal à cinq fois la valeur du Titre de Transport valable une journée permettant d'accéder à la remontée mécanique que l'Usager tentait d'emprunter ou a empruntée. Si l'Usager a 19 ans ou plus et moins de 65 ans, l'indemnité forfaitaire est calculée sur la base d'un Titre de Transport au tarif adulte. Si l'Usager a moins de 19 ans, ou s'il a 65 ans ou plus et moins de 75 ans, l'indemnité forfaitaire est calculée sur la base d'un Titre de Transport au tarif réduit. Le montant de l'indemnité forfaitaire est arrondi à l'euro immédiatement supérieur.

Si l'Usager ne peut pas ou ne veut pas acquitter immédiatement le montant de l'indemnité forfaitaire, le contrôleur assermenté établit un procès-verbal de constatation d'infraction. Il est alors habilité à relever l'identité et l'adresse de l'Usager. Si ce dernier refuse ou est dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur assermenté en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire territorialement compétent, qui peut lui ordonner de lui présenter immédiatement l'Usager. Il est mis fin immédiatement à cette procédure si l'Usager procède au versement de l'ensemble des sommes dues au titre de la transaction.

L'Usager dispose d'un délai de trois mois à compter de la constatation de l'infraction pour régler le montant de la transaction, comprenant l'éventuelle somme correspondant au prix du Titre de Transport, l'indemnité forfaitaire et les frais de constitution de dossier. L'Usager peut également, dans le même délai, adresser une protestation motivée à la STVI. Si le règlement n'est pas effectué dans le délai précité et en l'absence de protestation, le procès-verbal d'infraction est adressé par la STVI au ministère public et l'Usager devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor public.

L'Usager peut se voir retirer par un contrôleur assermenté le Titre de Transport d'un tiers qu'il utilise, ou se le voir désactiver.

ARTICLE 5. INCESSIBILITE DES TITRES DE TRANSPORT

Les Titres de Transport sont personnels et ne peuvent être cédés, à titre onéreux ou gratuit, à quelque tiers que ce soit. Tout Titre de Transport ayant fait l'objet d'une telle cession est considéré comme invalide.

Par exception, le Titre de Transport non nominatif de la durée la plus courte (4 heures pour les skieurs, un aller-retour pour les piétons) et acheté au tarif le plus élevé est cessible. Le nouveau titulaire du Titre de Transport doit cependant remplir les conditions posées par la STVI (notamment d'âge) pour bénéficier de ce Titre de Transport.

ARTICLE 6. PERTE OU VOL D'UN TITRE DE TRANSPORT

En cas de perte ou de vol de la carte à puce sur laquelle est encodé son Titre de Transport, et à condition que ce Titre de Transport ait été acheté auprès de la STVI ou de l'un de ses mandataires, l'Usager doit déclarer cette perte ou ce vol dans un point de vente de la STVI. Il doit alors fournir :

- Si le Titre de Transport a été acheté auprès de la STVI, le justificatif de vente (imprimé ou reçu par courriel) du Titre de Transport. En cas d'achat sur le Site Internet, le justificatif de vente est le courriel de confirmation de commande ; ou
- Si le Titre de Transport a été acheté auprès d'un mandataire de la STVI (distributeur, agence de voyage, etc.), le numéro de la carte à puce sur laquelle le Titre de Transport était encodé.

Sur présentation de ces éléments, la délivrance d'une nouvelle carte à puce est immédiate et est facturée 10 € TTC à l'Usager au titre des frais de dossier. Cette somme n'est pas remboursable si la carte à puce d'origine est retrouvée. Sur la nouvelle carte à puce est encodé un nouveau Titre de Transport pour la durée résiduelle du Titre de Transport initial.

La carte à puce perdue ou volée est immédiatement désactivée. Elle ne peut donc plus être utilisée, même si elle est retrouvée.

S'agissant des Titres de Transport donnant lieu à la facturation de journées skiées, ces journées sont facturées à l'acheteur du Titre de Transport tant que la perte ou le vol du Titre de Transport n'est pas déclaré, que l'utilisation du Titre de Transport soit le fait de son détenteur légitime ou d'un tiers.

Si le Titre de Transport a été acheté auprès d'ALTTA ou de tout autre tiers, l'Usager doit déclarer la perte ou le vol de ce Titre de Transport à ALTTA ou à ce tiers.

ARTICLE 7. DEFECTUOSITE D'UN TITRE DE TRANSPORT

Les cartes à puce sur lesquelles un Titre de Transport est encodé ne doivent être ni pliées, ni perforées, ni cassées, ni posées près d'une source de chaleur.

En cas de dysfonctionnement d'une carte à puce ou d'un titre d'accès fourni(e) par la STVI ou l'un de ses mandataires, l'Usager peut remettre cette carte ou ce titre d'accès à l'un des points de vente de la STVI afin d'en obtenir le remplacement. Ce remplacement est gratuit. Néanmoins, s'il s'avère que le dysfonctionnement est imputable au non-respect des Conditions d'Utilisation par l'Usager, le remplacement de la carte est facturé 10 € TTC à l'Usager au titre des frais de dossier.

Si la carte à puce a été fournie par ALTTA, l'Usager doit s'adresser à cette dernière pour en obtenir le remplacement.

ARTICLE 8. 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 9 ci-après ou via le formulaire accessible depuis le Site Internet et disponible ici : [Exercer vos droits](#).

ARTICLE 9. DEMANDES ET RECLAMATIONS

L'Usager peut adresser toute demande ou réclamation concernant le traitement de ses données personnelles :

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

L'Usager peut adresser toute autre demande ou réclamation, dans les deux mois suivant la survenance de l'événement donnant lieu à 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, Immeuble Téléphérique Solaise, Gare centrale des téléphériques, 73150 Val d'Isère, France.

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. L'Usager 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 également tenir à la disposition de la STVI, à première demande de cette dernière, la facture d'achat de l'équipement dégradé. A défaut de fourniture de ces documents, la STVI ne pourra pas donner de suite favorable à la réclamation. Si la STVI indemnise l'Usager, 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 de l'Usager.

Si l'Usager a subi un dommage lors de l'utilisation de remontées mécaniques exploitées par un autre opérateur que la STVI, il doit adresser sa réclamation à cet autre opérateur.

ARTICLE 10. REGLEMENT DES DIFFERENDS

En cas de différend entre l'Usager et la STVI relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des Conditions d'Utilisation, l'Usager 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) 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, l'Usager 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 11. EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE

La quantité de gaz à effet de serre émise par les remontées mécaniques est de :

- En hiver :
 - o 40,094 g CO₂e pour un Titre de Transport valable pour une journée et pour les remontées mécaniques du domaine de Val d'Isère, équivalant à un parcours en voiture de 0,286 km ;
 - o 35,403 g CO₂e pour un Titre de Transport valable pour une journée et pour les remontées mécaniques des domaines de Val d'Isère et de Tignes, équivalant à un parcours en voiture de 0,253 km ;
 - o 212,419 g CO₂e pour un Titre de Transport valable pour six jours et pour les remontées mécaniques des domaines de Val d'Isère et de Tignes, équivalant à un parcours en voiture de 1,517 km ;
- En été :
 - o 37,9 g CO₂e pour un Titre de Transport valable pour une journée et pour les remontées mécaniques du domaine de Val d'Isère, équivalant à un parcours en voiture de 0,271 km ;
 - o 50,91 g CO₂e pour un Titre de Transport valable pour une journée et pour les remontées mécaniques des domaines de Val d'Isère et de Tignes, équivalant à un parcours en voiture de 0,364 km ;
 - o 305,5 g CO₂e pour un Titre de Transport valable pour six jours et pour les remontées mécaniques des domaines de Val d'Isère et de Tignes, équivalant à un parcours en voiture de 2,182 km.

Base de calcul : voiture au gasoil 140g/km, classe C, moyenne. 100 % de l'énergie utilisée par les remontées mécaniques exploitées par la ALTTA et STVI est renouvelable (soit 6 g CO²e/kWh).

Pour tout renseignement complémentaire, l'Usager peut s'adresser à : STVI, Service qualité, sécurité et environnement, Gare centrale des téléphériques, 73150 Val d'Isère, France.

ARTICLE 12. ENTREE EN VIGUEUR DES CONDITIONS D'UTILISATION

Les Conditions d'Utilisation entrent en vigueur le 25 mai 2026.

ARTICLE 13. MODIFICATION DES CONDITIONS D'UTILISATION

La STVI se réserve la faculté de modifier les Conditions d'Utilisation à tout moment.

ARTICLE 14. TRADUCTION DES CONDITIONS D'UTILISATION

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

ARTICLE 15. DROIT APPLICABLE

Les Conditions d'Utilisation sont régies par le droit français.