

CONDITIONS DE VENTE HIVER

Les présentes conditions de vente (ci-après les « Conditions de Vente ») régissent les relations entre la société ADS (ci-après « ADS »), exploitant les remontées mécaniques du domaine de montagne des Arcs / Peisey-Vallandry, et tout consommateur (ci-après le « Client ») qui :

- Achète auprès d'ADS un titre de transport (ci-après un « Titre de Transport ») permettant d'utiliser pendant la saison d'hiver une ou plusieurs remontées mécaniques exploitées par ADS ; et/ou
- Réserve une activité (ci-après une « Activité ») commercialisée par ADS et devant être exécutée pendant la saison d'hiver ; et/ou
- Souscrit une assurance (ci-après l'« Assurance ») proposée par ADS et attachée à un Titre de Transport.

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

Par exception, la commercialisation de l'Activité « piscine d'Arc 1800 » est régie par les conditions de vente de l'EPIC AB Tourisme.

ARTICLE 1. INFORMATIONS RELATIVES A ADS

ADS est une société anonyme de droit français au capital de 17 756 460,00 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 076 520 568, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est : FR 61 076 520 568.

Ses coordonnées sont les suivantes :

- Adresse du siège social : 22 rue Porte des Villards, Arc 1800, 73700 Bourg-Saint-Maurice, France ;
- Tél. : +33 (0)4 79 04 24 00 ;
- Courriel : contact.ads@compagniedesalpes.fr.

ADS est assurée par Allianz IARD Entreprises (1 cours Michelet, CS 3051, 92076 Paris La Défense, France).

Elle est enregistrée comme mandataire d'intermédiaire en assurance sous le numéro Orias 17007384.

ARTICLE 2. TITRES DE TRANSPORT, ACTIVITES ET ASSURANCES

La liste des Titres de Transport, des Activités et des Assurances, leurs caractéristiques et les conditions pour en bénéficier sont présentées aux points de vente d'ADS (ci-après les « Points de Vente ») et sur le site internet <https://www.lesarcs-peiseyvallandry.com> (ci-après le « Site Internet »). Une sélection de Titres de Transport, d'Activités et d'Assurances est présentée à proximité ou sur les bornes automatiques exploitées par ADS (ci-après les « Automates ») et sur l'application mobile Paradiski Yuge (ci-après l'« Application »). Les caractéristiques des Assurances peuvent également être consultées sur le site internet <https://www.carreneige.com>.

Les Titres de Transport, Activités et Assurances ne sont valables que pour tout ou partie de la saison d'hiver 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.

Les Activités « First Tracks », « Tyrolienne » et « Coupe-file » ne peuvent être réservées que pour une date et un horaire déterminés. Les équipements fournis dans le cadre des Activités ne peuvent pas être loués indissociablement des Activités.

En cas de souscription d'une Assurance après l'achat du Titre de Transport, la couverture d'assurance ne prend effet qu'à compter de la date de la souscription et ne produit pas d'effet rétroactif.

ARTICLE 3. LIEUX DE VENTE

Les Titres de Transport peuvent être achetés en Points de Vente et, pour une sélection d'entre eux seulement, sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates.

Les Activités peuvent être réservées en Points de Vente, sur le Site Internet et sur l'Application.

Les Assurances, associées ou non à un Titre de Transport, peuvent être souscrites en Points de Vente. Les Assurances peuvent également être souscrites sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates ; elles doivent alors être souscrites en même temps que l'achat d'un Titre de Transport. Les Assurances ne peuvent pas être associées à un titre d'accès à une Activité.

La liste, la localisation, les jours et heures d'ouverture des Points de Vente et Automates figurent sur le Site Internet.

Certaines offres peuvent être présentées exclusivement en Points de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application ou sur les Automates.

ARTICLE 4. COMMANDE

Le Client ne peut pas sélectionner plus de dix-neuf Titres de Transport par recherche sur le Site Internet et sur l'Application.

Les Titres de Transport peuvent être achetés jusqu'au jour de début de leur validité, et les Activités peuvent être réservées jusqu'au jour pour lesquelles elles sont réservées. Par exception, l'Activité « First Track » peut être réservée jusqu'à la veille de la date prévue pour cette Activité avant 15 heures.

Comme indiqué à l'[article 8](#), le Client effectuant une commande sur le Site Internet peut choisir de recevoir par courrier postal la carte à puce à laquelle est associé un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité. S'il choisit cette option, il doit commander le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité au moins sept jours francs avant sa première utilisation en cas d'expédition à une adresse en France métropolitaine ou en Corse, au moins quinze jours francs avant sa première utilisation dans les autres cas. A défaut, la commande ne peut pas être finalisée.

Lorsqu'il effectue une commande sur le Site Internet ou sur l'Application, le Client :

1. Sélectionne le ou les Titres de Transport, la ou les Activités et la ou les Assurances qu'il souhaite commander ;
2. Vérifie sa commande, si nécessaire la modifie, puis la valide ;
3. Crée un compte personnel (s'il n'en dispose pas déjà) puis renseigne ses identifiants pour accéder à son compte personnel, se connecte au compte dont il dispose déjà, ou choisit de commander sans créer de compte personnel. Dans ce cas, il doit renseigner une adresse électronique ;
4. Fournit les informations nécessaires à la personnalisation des Titres de Transport et des titres d'accès aux Activités ;
5. Choisit les modalités de délivrance des Titres de Transport et des titres d'accès aux Activités ;
6. Accepte les Conditions de Vente et les conditions d'utilisation des Titres de Transport et des Activités ;
7. Paye sa commande.

A défaut de finalisation d'une commande effectuée sur le Site Internet ou sur l'Application dans un délai de trente minutes suivant l'affichage de l'offre de produits, les produits sélectionnés sont automatiquement supprimés du panier du Client et une fenêtre « Panier expiré » s'affiche. ADS ne garantit donc pas la disponibilité ni le prix des produits apparaissant dans le panier au-delà du délai mentionné ci-dessus.

La vente est conclue sous réserve du paiement, au moment de la commande, de la totalité du prix ou, si le Client a opté pour le paiement en plusieurs échéances, de la première échéance. En outre, si une offre de Titres de Transport ou de titres d'accès à une Activité est valable jusqu'à une date et une heure déterminées, la vente est conclue sous réserve que le paiement soit finalisé au plus tard à cette date et à cette heure.

ARTICLE 5. PHOTOGRAPHIE

En cas d'achat d'un Titre de Transport valable tous les jours de la saison d'hiver (Titre de Transport « saison », « 1/7 », « 2/7 », etc.), 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 6. TARIF

Le tarif des Titres de Transport, des Activités et des Assurances est disponible en Points de Vente, sur ou à proximité des Automates, sur le Site Internet et sur l'Application.

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

Les réductions de prix sont appliquées sur la base du tarif adulte ou réduit individuel. 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 ou de la réservation de l'Activité dans un Point de Vente, un document original attestant que l'utilisateur du Titre de Transport ou la personne inscrite à l'Activité remplit les conditions pour bénéficier de ce tarif réduit ou de cette gratuité à la date d'entrée en vigueur du Titre de Transport ou au début de l'Activité. L'utilisateur ou la personne inscrite doit être en mesure de présenter ce document à tout moment pendant la période de validité du Titre de Transport ou pendant l'Activité, que le Titre de Transport ait été acheté ou l'Activité ait été réservé dans un Point de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application ou sur un Automate. Aucune copie imprimée ou numérique n'est admise.

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

Sur le Site Internet et en Points de Vente sont vendus des Titres de Transport donnant accès aux remontées mécaniques un ou deux jours par semaine calendaire pendant la totalité de la saison hivernale d'exploitation de ces remontées. Si le Client souhaite utiliser un tel Titre de Transport plus d'un ou deux jours par semaine, il doit, avant d'accéder aux remontées mécaniques, se rendre dans un Point de Vente, présenter son Titre de Transport et payer une somme correspondant au tarif remisé adulte, enfant ou senior, d'un Titre de Transport valable pour une journée et pour le domaine des Arcs ou le domaine Paradiski (selon le tarif et le domaine couvert par le Titre de Transport choisi). En cas d'utilisation du Titre de Transport moins d'un ou deux jours par semaine, le ou les jours non utilisés ne sont pas reportables.

Sauf indication contraire, le prix des Activités inclut la fourniture des équipements nécessaires pour participer à ces Activités, ainsi que le Titre de Transport permettant de bénéficier de cette Activité. Par exception, pour l'Activité « First Track », le Titre de Transport nécessaire pour en bénéficier n'est pas inclus dans le prix de l'Activité.

ARTICLE 7. PAIEMENT

7.1. Devise

Le paiement des Titres de Transport et des Activités doit être effectué en euros.

7.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- En Points de Vente : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), les chèques tirés sur un compte bancaire ouvert en France et émis à l'ordre d'ADS, les espèces dans la limite des plafonds applicables, les chèques vacances ANCV imprimés (chèques vacances « Classic ») et digitaux (chèques vacances « Connect ») ;
- Sur le Site Internet : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), les chèques vacances ANCV digitaux (chèques vacances « Connect ») ;
- Sur l'Application : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express) ;
- Sur les Automates : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express).

En cas de paiement par chèque, le Client doit présenter une pièce d'identité originale à son nom.

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

Le fractionnement du paiement en plusieurs moyens de paiement est possible uniquement en cas de commande en Points de Vente ou sur le Site Internet. Si la commande est réalisée depuis le Site Internet, le paiement peut être effectué en partie par carte bancaire et en partie par chèques vacances digitaux.

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

7.3. Paiement en plusieurs échéances

Toute commande est payable en intégralité dès sa passation.

Lorsqu'il effectue une commande sur le Site Internet, le Client a toutefois la possibilité de régler sa commande à l'aide d'un crédit, en trois ou quatre échéances avec frais, si les conditions suivantes sont réunies :

- Le montant total de sa commande est égal ou supérieur à 180 € TTC en cas de paiement en trois échéances (avant application des frais), à 400 € TTC (avant application des frais) en cas de paiement en quatre échéances ;
- Le montant total de sa commande est inférieur ou égal à 5 000 € TTC ;
- Il règle l'intégralité du montant de sa commande à l'aide d'une carte bancaire valide jusqu'à la dernière échéance de paiement de sa commande et délivrée par un établissement bancaire établi dans l'un des pays de l'Union européenne suivants : France, Espagne, Belgique, Allemagne, Italie, Autriche, Irlande, Luxembourg, Pays-Bas ;
- Il dispose d'un numéro de téléphone portable provenant d'un des pays cités ci-dessus.

Le montant des frais figure sur le Site Internet, sur la page sur laquelle le Client choisit le moyen de paiement de sa commande.

Si le Client choisit le paiement en trois échéances, une somme est prélevée sur sa carte bancaire au moment de la commande, égale à un tiers du prix de cette commande et à la totalité des frais. Le deuxième prélèvement d'un tiers du prix de la commande est effectué un mois plus tard sur la même carte bancaire. Le solde est prélevé un mois après le deuxième prélèvement.

Si le Client choisit le paiement en quatre échéances, une somme est prélevée sur sa carte bancaire au moment de la commande, égale à un quart du prix de cette commande et à la totalité des frais. Le deuxième prélèvement d'un quart du prix de la commande est effectué un mois plus tard sur la même carte bancaire. Le troisième prélèvement d'un quart du prix de la commande est effectué un mois après le deuxième prélèvement. Le solde est prélevé un mois après le troisième prélèvement.

Pour bénéficier du paiement en plusieurs échéances, le Client doit choisir l'option correspondante au cours du processus de commande et, en cas de commande sur le Site Internet, accepter les conditions générales de prestation de services de la société Alma.

Le Client doit veiller à ce que le montant de chaque prélèvement prévu soit inférieur au plafond autorisé par son organisme bancaire.

Le Client peut renoncer à la facilité de paiement prévue au présent article dans les conditions posées à l'[article 14](#). Il doit alors payer comptant sa commande.

Si une commande est annulée conformément aux Conditions de Vente, le recours à la facilité de paiement prévue au présent article est annulé et les sommes versées par le Client lui sont remboursées.

La société Alma se réserve la faculté de refuser au Client l'octroi de la facilité de paiement prévue au présent article. La commande doit alors être payée comptant.

ARTICLE 8. JUSTIFICATIF DE COMMANDE

Un message de confirmation de commande (ci-après le « Justificatif de Commande ») est envoyé au Client, par courrier électronique, lors de l'achat d'un Titre de Transport ou du paiement du prix d'une Activité. En cas d'achat sur le Site Internet, le Justificatif de Commande est également disponible dans le compte personnel du Client sur le Site Internet, à la page « Mes commandes ». En cas d'achat sur l'Application, il est disponible dans la rubrique « Pass/Mes achats ». En cas d'achat dans un Point de Vente, le Client peut refuser l'envoi du Justificatif de Commande par courrier électronique ; un Justificatif de Commande imprimé lui est alors remis. Il est également proposé au Client de lui envoyer un SMS contenant un lien pour créer son compte et ainsi récupérer le Justificatif de Commande.

Le Client est invité à conserver ce Justificatif de Commande pendant toute la durée de validité du Titre de Transport ou de l'Activité correspondant(e). Ce Justificatif de Commande lui sera notamment nécessaire pour effectuer une demande de dédommagement, obtenir le remplacement du Titre de Transport ou justifier de la souscription d'une Assurance.

ARTICLE 9. DELIVRANCE DES TITRES DE TRANSPORT ET DES TITRES D'ACCES AUX ACTIVITES

Chaque Titre de Transport ou titre d'accès à une Activité est délivré sous la forme d'un QR code ou d'une carte à puce sur laquelle il est encodé.

Les cartes à puce et QR codes sont fournis gratuitement lors de l'achat du Titre de Transport ou de la réservation de l'Activité.

Si le Client a acheté un Titre de Transport ou réservé une Activité dans un Point de Vente, la carte à puce ou le QR code lui est délivré(e) immédiatement au Point de Vente.

Si le Client a acheté un Titre de Transport ou réservé une Activité sur le Site Internet ou sur l'Application, le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité est délivré :

- Soit sous la forme d'une carte à puce. Si le Client dispose déjà d'une telle carte, le Titre de Transport est associé à cette carte lors de la commande. Si le Client ne dispose pas d'une telle carte, il peut en

- demander l'envoi par courrier postal ou la retirer en Point de Vente ou sur un Automate. Il doit pour cela se munir du numéro de sa commande ;
- Soit sous la forme d'un QR code. Dans ce cas, ce QR code lui est envoyé immédiatement par courriel à l'adresse électronique qu'il a renseignée lors de sa commande.

Si le Client a acheté un Titre de Transport sur un Automate, le Titre de Transport est délivré :

- Soit sous la forme d'un QR code. Dans ce cas, ce QR code lui est envoyé immédiatement par courriel à l'adresse électronique qu'il a renseignée lors de sa commande ;
- Soit sous forme d'une carte à puce, délivrée immédiatement par l'Automate.

Le Client est invité à vérifier, dès la délivrance du Titre de Transport ou du titre d'accès à une Activité, la conformité de ce titre à sa commande.

ARTICLE 10. RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORT ET DES TITRES D'ACCES AUX ACTIVITES

Certaines cartes à puce auxquelles est associé un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité sont rechargeables une ou plusieurs fois. Un nouveau Titre de Transport ou un nouveau titre d'accès à une Activité peut ainsi être associé à ces cartes. Par exception, si un Titre de Transport valable tous les jours de la saison d'hiver est associé à une carte, aucun autre Titre de Transport ne peut être associé à cette carte pendant la durée de la saison d'hiver. En revanche, un titre d'accès à une Activité peut être associé à cette carte pendant la saison d'hiver.

Le rechargement s'effectuant sur le Site Internet, sur l'Application ou sur les Automates, seuls les Titres de Transport et titres d'accès à une Activité proposés sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates peuvent être associés à une carte rechargeable. Par exception, le rechargement des Titres de Transport valables pour les personnes âgées d'au moins 75 ans ne peut être effectué que dans les Points de Vente.

Un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité peut être associé à une carte rechargeable jusqu'à quelques minutes avant le début de sa validité. Par exception, un titre d'accès à l'Activité « First Tracks » peut être associé à une carte rechargeable au plus tard la veille du début de l'Activité à 15 heures.

En cas d'enregistrement sur une carte d'un nouveau Titre de Transport ou d'un nouveau titre d'accès à une Activité alors que le Titre de Transport ou que le titre d'accès à une Activité qui y est associé est en cours de validité, le Titre de Transport initial ou le titre initial d'accès à une Activité 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 ou du titre d'accès à une Activité associé à sa carte pour enregistrer sur cette carte un nouveau Titre de Transport ou un nouveau titre d'accès à une Activité. Le Client est ainsi invité à ne pas associer un nouveau Titre de Transport à la carte à laquelle est déjà associé un Titre de Transport « 1/7 » ou « 2/7 », par exemple.

ARTICLE 11. MODIFICATION D'UNE COMMANDE

Le Client peut obtenir sans frais la modification d'une commande si les conditions suivantes sont réunies :

- Le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité n'a pas été acheté dans le cadre d'une offre promotionnelle ;
- La modification porte exclusivement sur un changement de date de validité du Titre de Transport acheté ou de l'Activité réservée, la nouvelle date de validité étant un jour de la même saison d'hiver que celle pour laquelle le Titre de Transport a été initialement acheté ou l'Activité a été initialement réservée ;
- La modification n'a aucune incidence sur le prix du Titre de Transport acheté ou de l'Activité réservée ;
- La demande de modification est reçue par ADS au plus tard sept jours avant le début de validité du Titre de Transport s'il s'agit d'un « Pass Classique », au plus tard le jour du début de validité du Titre de

Transport s'il s'agit d'un « Pass Essentiel » ou d'un « Pass Premium », ou au plus tard quarante-huit heures avant le début de l'Activité ;

- Le Titre de Transport n'a pas été utilisé, même partiellement, ou la personne inscrite à l'Activité n'a pas participé à l'Activité, même partiellement, y compris après l'envoi de la demande de modification.

Le Client peut obtenir avec frais la modification d'une commande si les conditions suivantes sont réunies :

- La modification porte sur un « Pass Classique » ;
- Le Titre de Transport n'a pas été acheté dans le cadre d'une offre promotionnelle ;
- La modification porte exclusivement sur un changement de date de validité du Titre de Transport acheté, la nouvelle date de validité étant un jour de la même saison d'hiver que celle pour laquelle le Titre de Transport a été initialement acheté ;
- La modification n'a aucune incidence sur le prix du Titre de Transport acheté ;
- La demande de modification est reçue par ADS au plus tard le jour du début de validité du Titre de Transport ;
- Le Titre de Transport n'a pas été utilisé, même partiellement, y compris après l'envoi de la demande de modification.

Les frais de modification sont de 10 € par commande d'un ou plusieurs Titres de Transport. La modification est prise en compte sous réserve de leur paiement.

Le Client doit envoyer sa demande de modification aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#) ou effectuer cette demande en Point de Vente.

Le Client doit indiquer dans sa demande :

- Le numéro de référence de sa commande ;
- Ses nom, prénom, coordonnées postales et numéro de téléphone mobile ;
- Le numéro de la carte à puce à laquelle est associé le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité.

ARTICLE 12. ANNULATION D'UNE COMMANDE

Le Client peut annuler totalement ou partiellement une commande, sans frais, si les conditions suivantes sont réunies :

- L'annulation porte sur un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité n'ayant pas été acheté dans le cadre d'une offre promotionnelle ;
- ADS est informée de l'annulation au plus tard sept jours avant le début de validité du Titre de Transport s'il s'agit d'un « Pass Classique », au plus tard le jour du début de validité du Titre de Transport s'il s'agit d'un « Pass Essentiel » ou d'un « Pass Premium », ou au plus tard quarante-huit heures avant le début de l'Activité ;
- Le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité n'a pas été utilisé, même partiellement, y compris après l'envoi de l'annulation.

Le Client peut annuler totalement ou partiellement une commande, avec frais, si les conditions suivantes sont réunies :

- L'annulation porte sur un « Pass Classique » ;
- Le Titre de Transport n'a pas été acheté dans le cadre d'une offre promotionnelle ;
- ADS est informée de l'annulation au plus tard le jour du début de validité du Titre de Transport ;
- Le Titre de Transport n'a pas été utilisé, même partiellement, y compris après l'envoi de l'annulation.

Les frais d'annulation sont de 10 € par Titre de Transport annulé et par jour de validité du Titre de Transport annulé (ou par période de 4 heures si le Titre de Transport est valable 4 heures). Par exemple, en cas d'annulation de deux Titres de Transport d'une durée de validité de six jours, les frais d'annulation s'élèvent à 120 €. Par exception,

les frais d'annulation d'un Titre de Transport « Pass saison Classique » sont de 80 € par Titre de Transport annulé. L'annulation est prise en compte sous réserve de leur paiement.

L'annulation d'une commande n'est pas possible après le début de validité du Titre de Transport ou moins de quarante-huit heures avant le début de l'Activité.

Le Client doit informer ADS de l'annulation de sa commande en la contactant aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#). Si le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité a été acheté en Point de Vente, le Client peut également informer ADS de cette annulation dans un Point de Vente.

Pour que l'annulation soit valable, le Client doit indiquer :

- Le numéro de référence de sa commande ;
- Ses nom, prénom, coordonnées postales et numéro de téléphone mobile ;
- Si le Client est en possession de la carte à puce à laquelle est associé le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité, le numéro de cette carte ;
- Un relevé d'identité bancaire si la période de validité de la carte bancaire utilisée lors du paiement a expiré.

Le prix correspondant au Titre de Transport ou au titre d'accès à l'Activité annulé est crédité sur la carte bancaire ayant servi au paiement du Titre de Transport ou du titre d'accès à l'Activité, sauf indication contraire du Client. Par exception également, si la commande a été payée en tout ou partie par chèque ou en espèces, la fraction du prix réglée par l'un de ces moyens fait l'objet d'un virement. Par exception également, si la commande a été payée en tout ou en partie par chèques vacances, la fraction du prix réglée par ce moyen fait l'objet d'un avoir. Cet avoir est inaccessible, non remboursable et valable jusqu'à la date indiquée sur l'avoir.

Le 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. Les éventuels frais d'envoi du courrier du Client informant ADS de l'annulation ne sont pas remboursés.

ARTICLE 13. DEDOMMAGEMENT

Le Client, l'utilisateur d'un Titre de Transport, la personne inscrite à une Activité ou le bénéficiaire d'une Assurance ne peut bénéficier d'aucun remboursement ou échange de ce Titre de Transport, de cette Activité 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, si la personne n'a pas participé à l'Activité ou n'a pas mis en œuvre l'Assurance, et même si l'impossibilité d'utiliser le Titre de Transport ou de participer à l'Activité résulte des conditions météorologiques ou nivologiques.

Par exception, le Client peut obtenir le remboursement ou le report d'un Titre de Transport ou d'une Activité dans les conditions posées aux [articles 11 et 12](#), et bénéficier d'un dédommagement dans les cas détaillés ci-après.

Aucun dédommagement n'est accordé avant la fin de la période de validité du Titre de Transport ou le terme de l'Activité. Le dédommagement intervient dans un délai de quatre 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 ou réservé une Activité auprès de toute autre personne qu'ADS. Dans ce cas, le Client doit s'adresser à la personne auprès de laquelle il a acheté le Titre de Transport ou réservé l'Activité.

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.

13.1. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pour raison sanitaire sur décision des pouvoirs publics

En cas de fermeture sur décision des pouvoirs publics de la totalité des remontées mécaniques exploitées par ADS pendant une ou plusieurs journées entières pour raison sanitaire, le Client peut demander le remboursement du Titre de Transport qu'il a acheté auprès d'ADS, ou de l'Activité qu'il a réservée auprès d'ADS (à condition que l'Activité nécessite l'accès aux remontées mécaniques).

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 ou de l'Activité.

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit adresser une demande à ADS aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#). Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Commande et, en cas d'achat d'un Titre de Transport, d'une copie de ce Titre de Transport.

13.2. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pour toute autre cause qu'une décision des pouvoirs publics prise pour raison sanitaire

13.2.1. Si le Client a acheté un Titre de Transport valable pour une journée ou moins d'une journée

Le Client peut obtenir le remboursement partiel du Titre de Transport valable pour une journée ou moins d'une journée qu'il a acheté si les conditions suivantes sont réunies :

- Il a acheté le Titre de Transport sur le Site Internet, sur l'Application ou sur un Automate sans avoir bénéficié de quelque offre promotionnelle que ce soit ;
- ADS propose pour la journée au cours de laquelle ce Titre de Transport est valable un tarif remisé du fait de conditions météorologiques ou nivologiques défavorables.

Le montant du remboursement est égal à la différence entre le prix du Titre de Transport payé par le Client et le prix remisé. Par exception, si le Titre de Transport a été payé en tout ou en partie par chèques vacances, la fraction du prix réglée par ce moyen fait l'objet d'un avoir. Cet avoir est inaccessible, non remboursable et valable jusqu'à la date indiquée sur l'avoir.

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit adresser une demande à ADS aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#). Cette demande doit être accompagnée d'une copie du Titre de Transport et du Justificatif de Commande correspondant.

13.2.2. Si le Client a acheté un Titre de Transport autre qu'un Titre de Transport valable pour une journée, tous les jours de la saison d'hiver ou pour des jours non consécutifs

Le Client peut obtenir un dédommagement si les conditions suivantes sont réunies :

- Il a acheté auprès d'ADS un Titre de Transport autre qu'un Titre de Transport valable pour une journée, tous les jours de la saison d'hiver ou pour des jours non consécutifs ;
- Le fonctionnement de plus de 50 % des remontées mécaniques exploitées par ADS auxquelles donne accès le Titre de Transport est interrompu pendant plus de quatre heures consécutives au cours d'une journée.

Le Client ayant acheté un Titre de Transport « 1/7 », « 2/7 » ou « 20 jours non consécutifs », par exemple, ne peut donc pas obtenir de dédommagement en application de cet article.

Le dédommagement prend la forme, au choix du Client :

- Soit du bénéfice d'un nouveau Titre de Transport du même type que le Titre de Transport qu'il a acheté, valable pour une durée égale au nombre de jours pendant lesquels le fonctionnement des remontées

mécaniques a été interrompu pendant la période de validité du Titre de Transport initial. Cette prolongation prend effet le lendemain de la date d'expiration du Titre de Transport initial ou le premier jour de la reprise du fonctionnement des remontées mécaniques si elle est postérieure à cette date ;

- Soit du remboursement d'une somme égale à une fraction du prix du Titre de Transport. Cette somme est calculée au prorata du nombre de jours d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pendant la période de validité du Titre de Transport par rapport au nombre de jours de validité du Titre de Transport (ex. : le Client ayant acheté un Titre de Transport valable six jours est remboursé d'une somme égale à 50 % du prix de ce Titre de Transport en cas d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pendant trois jours au cours de la période de validité de ce Titre de Transport) ;

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit adresser une demande aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#). Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Commande et d'une copie du Titre de Transport. Par exception, si le Client souhaite être dédommagé sous la forme d'un nouveau Titre de Transport, il doit se rendre en Point de Vente, muni du Justificatif de Commande et d'une copie du Titre de Transport.

13.3. Annulation d'une Activité par ADS

Si une Activité qu'il a réservée auprès d'ADS est annulée par ADS, le Client est remboursé à hauteur :

- Du tarif préférentiel correspondant à l'Activité si celle-ci est incluse dans un Titre de Transport « Pass Essentiel » ;
- D'une somme égale à 60 % du prix public de l'Activité si celle-ci est incluse dans un Titre de Transport « Pass Premium »* ;
- Du prix payé pour l'Activité dans les autres cas.

*Pour prétendre au remboursement annoncé de l'Activité incluse dans un Titre de transport « Pass Premium », le Client doit en faire la demande express auprès d'ADS, aux coordonnées rappelées à l'article 19 ci-après. Cette demande de remboursement devra intervenir dans un délai maximum de 8 jours suivant la date à laquelle l'Activité aurait dû avoir lieu. Au-delà de ce délai, la demande ne sera plus prise en compte.

Modalités de remboursement du Client, si le Client a payé son Activité :

Par carte bancaire (CB), le remboursement sera effectué sur la carte bancaire ayant servi à faire le paiement d'origine.

Par ANCV (papier ou digital) : un avoir valable 1 an à compter de son émission sera créé et automatiquement rendu disponible sur votre compte associé à l'adresse email utilisé lors de la réservation ou si vous n'avez pas créé de compte, il vous sera adressé par mail.

Par chèque ou espèces : le remboursement sera effectué par virement après communication d'un Relevé d'Identité Bancaire à l'adresse contact.ads@compagniedesalpes.fr et du justificatif d'achat de l'Activité annulée. Le virement interviendra dans les 3 semaines suivant la communication des informations demandées.

ARTICLE 14. DROIT DE RETRACTATION ET DROIT 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 ou d'un titre d'accès à une Activité sur le Site Internet, sur l'Application ou sur un Automate.

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>.

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de la commande sur le Site Internet pour renoncer à la facilité de paiement prévue à l'[article 7.3](#), en notifiant directement sa décision par courriel à l'adresse suivante : support@getalma.eu.

ARTICLE 15. RESPONSABILITE

Il incombe au Client de choisir le Titre de Transport, l'Activité ou l'Assurance le ou la plus adapté(e) à ses besoins et à ses contraintes. ADS ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait d'une inadéquation du Titre de Transport ou de l'Activité choisi(e) aux besoins et aux contraintes du Client, de l'utilisateur du Titre de Transport, de la personne inscrite à l'Activité ou du bénéficiaire de l'Assurance.

ADS décline toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le Client de finaliser une commande sur le Site Internet, sur l'Application ou sur un Automate avant une échéance déterminée, du fait par exemple de l'inaccessibilité ou du dysfonctionnement du Site internet, de l'Application ou de l'Automate, de l'inaccessibilité ou du dysfonctionnement du système de paiement, ou du défaut d'autorisation de paiement par la banque du Client.

ARTICLE 16. DONNEES PERSONNELLES

La société Compagnie des Alpes (RCS Paris 349 577 908) et ADS, filiale de cette société, mettent en œuvre, en qualité de co-responsables, des traitements de données personnelles à l'occasion de la commercialisation des Titres de Transport et des titres d'accès aux Activités.

Ces traitements sont décrits dans [la politique relative à la protection des données personnelles](#) disponible sur le Site Internet et en Points de Vente.

La personne dont les données sont traitées dispose d'un droit d'accès aux données la concernant, d'un droit de rectification et de suppression de ces données, d'un droit de limitation de leur traitement et d'opposition à ce traitement. Elle peut exercer ces droits en contactant ADS aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#).

ARTICLE 17. COMMUNICATION DES CONDITIONS DE VENTE ET DU DETAIL DE LA COMMANDE

Le Client peut obtenir un exemplaire des Conditions de Vente.

En outre, s'il a passé commande par voie électronique, il peut avoir communication du détail de cette commande, ainsi que des Conditions de Vente applicables à la date de cette commande, pendant 5 ans suivant cette commande si son montant est inférieur à 120 € TTC, 10 ans si son montant est égal ou supérieur à 120 € TTC.

Pour cela, le Client doit adresser une demande à ADS aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#).

ARTICLE 18. SUIVI D'UNE COMMANDE

Le Client peut obtenir des informations sur une commande effectuée sur le Site Internet ou sur l'Application :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : ADS, Service relation clients, 22 rue Porte des Villards, Arc 1800, 73700 Bourg-Saint-Maurice, France ;
- Soit par téléphone au numéro suivant : +33 (0)4 79 04 25 03 ;

- Soit par courriel à l'adresse suivante : contact.ads@compagniedesalpes.fr.

En outre, le Client peut consulter l'historique de ses commandes dans son compte personnel sur le Site Internet, à la page « Mes commandes », que ces commandes aient été effectuées en Point de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application ou sur un Automate, à condition qu'il ait utilisé lors de ces commandes la même adresse électronique que celle renseignée dans son compte personnel.

ARTICLE 19. 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 : ADS, Protection des données personnelles, 22 rue Porte des Villards, Arc 1800, 73700 Bourg-Saint-Maurice, France ;
- Soit par courriel à l'adresse suivante : ads.privacy@compagniedesalpes.fr.

Le Client peut adresser toute demande ou réclamation concernant le paiement en plusieurs échéances à la société Alma, par courriel à l'adresse suivante : <https://support.getalma.eu>.

Sauf indication contraire des Conditions de Vente, le Client peut adresser toute autre demande ou réclamation :

- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : ADS, Service relations clients, 22 rue Porte des Villards, Arc 1800, 73700 Bourg-Saint-Maurice, France ;
- Soit par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/clientads>.

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

Si le Client souhaite mettre en œuvre l'Assurance qu'il a souscrite, il doit s'adresser à Carré Neige (www.carreneige.com). ADS n'est pas habilitée à traiter sa demande.

ARTICLE 20. REGLEMENT DES DIFFERENDS

En cas de différend entre le Client et ADS 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 de la Consommation de l'AFEPAME, selon les modalités fixées sur le site internet <https://mediateur-consommation-afepame.fr>, en cas de différend concernant le paiement en plusieurs échéances ;
- Pour les autres sujets, 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 d'ADS.

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 demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 21. ENTREE EN VIGUEUR DES CONDITIONS DE VENTE

Les Conditions de Vente entrent en vigueur le 6 février 2026.

ARTICLE 22. MODIFICATION DES CONDITIONS DE VENTE

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

ARTICLE 23. 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 24. DROIT APPLICABLE

Les Conditions de Vente sont régies par le droit français.