

## **CONDITIONS DE VENTE HIVER ET ETE**

Les présentes conditions de vente (ci-après les « Conditions de Vente ») régissent les relations entre la société SCV Domaine Skiable (ci-après « SCV »), exploitant les remontées mécaniques du domaine skiable de Serre Chevalier, et tout consommateur (ci-après le « Client ») qui :

- Achète auprès de SCV un titre de transport (ci-après un « Titre de Transport ») permettant d'utiliser une ou plusieurs remontées mécaniques exploitées par SCV ; ou
- Réserve une activité (ci-après une « Activité ») commercialisée par SCV ;
- Souscrit une assurance (ci-après une « Assurance ») proposée par SCV et attachée à un Titre de Transport.

En achetant un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité ou en souscrivant une Assurance, le Client accepte sans réserve les Conditions de Vente.

Par exception, la commande d'un Titre de Transport ou d'une Assurance par le biais du site internet <https://www.ouik-serrechevalier.ski> est régie par les conditions de vente figurant sur ce site internet.

### **ARTICLE 1. INFORMATIONS RELATIVES A SCV**

SCV DOMAINE SKIABLE est une société par actions simplifiée de droit français au capital de 15 012 460,40 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Gap sous le numéro 348 799 529, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est : FR 41 348 799 529.

Ses coordonnées sont les suivantes :

- Adresse du siège social : 603 rue du Centre, Le Serre d'Aigle, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey, France ;
- Tél. : +33 (0)4 92 25 55 00 ;
- Courriel : [info@serrechevalier-pass.com](mailto:info@serrechevalier-pass.com).

SCV DOMAIN SKIABLE 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 20000112.

### **ARTICLE 2. TITRES DE TRANSPORT, ACTIVITES ET ASSURANCES**

La liste des Titres de Transport, Activités et Assurances, leurs caractéristiques et les conditions pour en bénéficier sont présentées dans les points de vente de SCV (ci-après les « Points de Vente »), à proximité ou sur les automates exploités par SCV (ci-après les « Automates »), sur le site internet <https://www.serrechevalier-pass.com> (ci-après le « Site Internet ») et sur l'application « Serre Chevalier » (ci-après l'« Application »). Les caractéristiques des Assurances peuvent également être consultées sur le site internet <https://serrechevalier.monassuranceski.com>.

Les Titres de Transport, Activités et Assurances ne sont valables que pour tout ou partie de la saison d'exploitation des remontées mécaniques 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 Titres de Transport valables pour un nombre déterminé de trajets par remontées mécaniques sont valables pour des jours consécutifs ou non consécutifs.

L'option « Enjoy » (proposée uniquement l'hiver), qui permet au titulaire d'un Titre de Transport de bénéficier d'un accès prioritaire à certaines remontées mécaniques, peut être associée, moyennant le versement d'un complément de prix, aux Titres de Transport valables une journée ou plusieurs jours pour accéder aux remontées du domaine de Serre Chevalier. Cette option peut également être associée, moyennant le versement d'un complément de prix, aux Titres de Transport « Ski'illimité » valables pour les personnes âgées de moins de 6 ans ou de 75 ans ou plus. Cette option est en revanche incluse dans le prix du « Pass Saison Addict ».

Les Activités proposées en hiver ne peuvent être réservées que pour une date et un horaire déterminés. S'agissant des Activités proposées en été, l'Activité « tyrolienne » ne peut être réservée que pour une date et un horaire déterminés. Aucune réservation n'est nécessaire pour l'Activité « kart ».

Pour participer à une Activité, il est nécessaire de disposer d'un Titre de Transport en cours de validité. Lorsque le Client achète une Activité sur le Site Internet, sur l'Application ou sur une Automate le Titre de transport piéton est inclus dans le prix de l'Activité au prix public. Si le Client dispose déjà d'un Titre de Transport, il peut acheter un Titre d'accès à l'Activité seul auprès du Point de Vente ou auprès d'un Automate situé en altitude (Automate en altitude désigne un automate situé en haut d'une remontée mécanique). Le Client doit donc s'assurer que la personne inscrite à une Activité dispose d'un tel Titre de Transport et, le cas échéant, acheter ce Titre de Transport. Les équipements fournis dans le cadre des Activités ne peuvent pas être loués indissociablement des Activités.

Une Assurance ne peut être souscrite que lors de la commande d'un Titre de Transport utilisable pendant la saison hiver uniquement. Aucune Assurance ne peut être souscrite après l'achat d'un Titre de Transport, lors de la réservation d'une Activité ou pendant une Activité.

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

Les Titres de Transport peuvent être achetés dans les Points de Vente et, pour une sélection de Titres de Transport uniquement, sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates.

- Les Titres de Transport « Pass Saison » hiver ainsi que les Titres de Transport « Pass Saison » été sont vendus exclusivement dans les Points de Vente ainsi que sur le Site Internet.
- Les Titres de Transport gratuits au profit des personnes âgées de 75 ans ou plus, les Titres de Transport gratuits au profit des personnes à mobilité réduite, ainsi que les Titres de Transport « Pass Saison VTT » été ne peuvent être obtenus que dans les Points de Vente.
- Les Titres de Transport gratuits au profit des personnes âgées de moins de 6 ans ne peuvent être obtenus que dans les Points de Vente et sur le Site Internet pour la saison hiver ; et que dans les Points de Vente pour la saison été.
- Les Titres de Transports combinés dans l'offre « Famille » ne peuvent être obtenus que dans les Points de Vente, sur le Site Internet ainsi que sur les Automates.
  
- L'option « Enjoy » peut être souscrite uniquement dans les Points de Vente, sur les Automates et sur le Site Internet. Par exception, cette option ne peut être souscrite que dans les Points de Vente si elle est souscrite après l'achat du Titre de Transport auquel elle est associée, ou si elle est associée à un Titre de Transport valable pour une personne âgée de moins de 6 ans ou de 75 ans ou plus.
  
- Les titres d'accès aux Activités peuvent être achetés dans les Points de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates.

Par exception, le Pass Explor' (proposé uniquement l'été), qui permet d'accéder aux remontées mécaniques exploitées par SCV et à plusieurs Activités, n'est pas vendu sur l'Application ni sur les Automates. SCV se réserve la faculté de suspendre la vente de Pass Explor' si le nombre de ces titres déjà vendus pour certaines dates est susceptible d'empêcher leur détenteur de participer aux Activités dont l'accès est inclus dans ces Pass Explor'.

Les Assurances visées à l'article 2 ci-avant peuvent être souscrites dans les Points de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates.

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

Certains Titres de Transport ou titres d'accès à une Activité peuvent être commercialisés uniquement pendant une partie de la saison.

#### **ARTICLE 4. COMMANDE**

Le Client ne peut pas acheter plus de huit Titres de Transport par commande sur un Automate.

Pour la saison d'hiver, le Client peut finaliser la commande d'un Titre de Transport sur le Site Internet au plus tard le jour du début de validité du Titre de Transport. Néanmoins, s'il choisit de recevoir par courrier postal la carte sur laquelle est encodé le Titre de Transport, la commande doit être confirmée et intégralement payée au moins sept jours francs avant le début de validité du Titre de Transport en cas d'envoi en France métropolitaine ou en Corse, au moins dix jours francs avant le début de validité du Titre de Transport dans les autres cas. A défaut, la commande ne peut pas être finalisée.

Pour la saison d'été, le Client peut finaliser la commande d'un Titre de Transport sur un Automate ou sur l'Application au plus tard le jour du début de validité du Titre de Transport.

Une Activité peut être réservée jusqu'au jour de début de cette Activité, dans la limite des places disponibles.

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

1. Sélectionne le ou les Titres de Transport et éventuellement l'option « Enjoy », ou le ou les titres d'accès à une Activité qu'il souhaite commander, et éventuellement une Assurance ;
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, ou, en cas de commande sur le Site Internet, choisit de commander sans créer de compte personnel et renseigne son 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. Les produits continuent toutefois d'apparaître dans le panier, bien qu'ils en aient été supprimés, tant que la page du Site Internet ou de l'Application sur laquelle le Client se trouve n'a pas été rafraîchie. SCV 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. 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.

Une fois la commande payée, le Client reçoit par courriel un message de confirmation de sa commande.

## **ARTICLE 5. PHOTOGRAPHIE**

Le Client doit fournir une photographie de l'utilisateur du Titre de Transport en cas :

- D'achat d'un Titre de Transport valable tous les jours de la saison d'hiver ou de la saison d'été ;
- De fourniture d'un Titre de Transport au profit d'une personne à mobilité réduite ;
- De fourniture d'un Titre de Transport gratuit ou « vétérans » d'une durée de trois jours ou plus pour la saison d'hiver.

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, de l'option « Enjoy » et des titres d'accès aux Activités est disponible dans les Points de Vente, sur ou à proximité des Automates, sur le Site Internet, sur l'Application, ainsi que dans les locaux des offices de tourisme de Serre Chevalier.

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.

En hiver, SCV est susceptible de proposer uniquement dans les Points de Vente des Titres de Transport à un tarif remisé, notamment en cas de conditions météorologiques ou nivologiques défavorables ayant un impact significatif sur l'ouverture des remontées mécaniques.

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 du titre d'accès à 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 ou le titre d'accès à l'Activité ait été acheté dans un Point de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application ou sur les Automates. 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 d'un titre d'accès à une Activité.

Sauf indication contraire, le prix des Activités inclut la fourniture des équipements nécessaires pour participer à ces Activités.

## **ARTICLE 7. PAIEMENT**

### **7.1. Devise**

Le paiement des Titres de Transport et des titres d'accès aux Activités doit être effectué en euros.

Par exception, le Client peut payer dans les Points de Vente et sur le Site Internet en une devise autre que l'euro en ayant recours au service DCC (Dynamic Currency Conversion).

## 7.2. Moyens de paiement

Les moyens de paiement acceptés sont :

- Dans les 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 de SCV, les espèces dans la limite des plafonds légaux, les chèques vacances ANCV imprimés et Connect, le Pass Sud Montagne (uniquement présenté par un lycéen de la Région SUD, et dans la limite de 100 euros), les éco-chèques dans la limite de valeur de ces chèques et les avoirs émis par SCV et en cours de validité ;
- Sur le Site Internet : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), Apple Pay et Google Pay, les chèques vacances ANCV digitaux (chèques vacances Connect), et les avoirs émis par SCV et en cours de validité ;
- Sur l'Application : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), Apple Pay et Google Pay ;
- Sur les Automates : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express – ce dernier type de carte n'est toutefois pas accepté sur l'Automate à proximité de la tyrolienne), et les avoirs émis par SCV et en cours de validité.

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 dans un Point de Vente ou sur le Site Internet.

SCV 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.

Toutefois, pour certaines commandes de Titre de Transport ou de titre d'accès à une Activité valable pour tout ou partie d'une saison d'hiver, le Client peut payer sa commande à l'aide d'un crédit, en trois échéances sans frais, si les conditions suivantes sont réunies :

- La commande porte sur un Titre de Transport valable tous les jours de la saison hivernale ;
- Elle est effectuée au plus tard à la date limite indiquée sur le Site Internet ;
- Le montant total de sa commande est égal ou supérieur à 698,5 € TTC ;
- Le montant total de sa commande est inférieur à 5 000 € TTC ;
- Le Client effectue sa commande par le biais du Site Internet ;
- 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.

Si le Client choisit le paiement en plusieurs échéances, une somme est alors prélevée au moment de la commande sur la carte bancaire dont il a donné le numéro, cette somme étant égale à un tiers du prix de la commande. Le deuxième prélèvement d'un tiers du prix est effectué un mois plus tard sur la même carte bancaire. Le solde est prélevé un mois après le deuxième prélèvement sur la même carte bancaire.

Pour bénéficier du paiement en plusieurs échéances, le Client doit choisir l'option correspondante au cours du processus de commande et accepter les conditions générales de prestation de services de la société Alma. Le paiement est effectué par le biais de la plateforme sécurisée Alma.

Le Client doit veiller à ce que la carte bancaire soit valide jusqu'à la dernière échéance, et 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 justificatif 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 d'un titre d'accès à une Activité voire d'une assurance. En cas d'achat sur le Site Internet ou sur l'Application, le Justificatif de Commande est le courriel de confirmation de la commande. 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.

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.

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

Chaque Titre de Transport est délivré, au choix du Client, sous la forme d'une carte sur laquelle il est encodé ou sous une forme dématérialisée. Chaque titre d'accès à une Activité est délivré sous la forme d'une carte encodée.

### **9.1. Délivrance sous forme d'une carte à puce**

Si le Client choisit la délivrance sous forme d'une carte, cette carte est fournie gratuitement lors de l'achat du Titre de Transport ou du titre d'accès à l'Activité.

Si le Client a acheté un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité dans un Point de Vente, la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport ou ce titre d'accès à une Activité lui est délivrée immédiatement au Point de Vente.

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

- Soit retirer dans un Point de Vente la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport ou ce titre d'accès à une Activité. Il doit pour cela se munir d'une pièce d'identité et du numéro de sa commande. Ce numéro figure dans le message de confirmation de sa commande ;
- Soit retirer sur un Automate la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport ou ce titre d'accès à une Activité. Il peut le faire en scannant le QR code présent sur son justificatif de commande. Il peut également se munir de l'adresse électronique renseignée lors de sa commande, ainsi que du numéro de sa commande, renseigner les champs libres proposés par l'Automate ; Le QR Code n'est valable qu'une seule fois pour le retrait de ses Titres de Transport ou ses titres d'accès à une Activité. En cas de perte de la carte, le Client est invité à se rapprocher d'un Point de vente dans les meilleurs délais
- Soit retirer une carte vierge dans l'un des points de retrait listés sur le Site Internet. Le retrait peut être effectué jusqu'au premier jour de validité du Titre de Transport ou du titre d'accès à une Activité. Le Client

doit ensuite se connecter à son compte personnel sur le Site Internet pour encoder le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité sur la carte ;

- Soit demander l'envoi de la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport ou ce titre d'accès à une Activité par courrier postal à l'adresse indiquée lors de sa commande. Les frais de port sont offerts. Cette option ne peut cependant pas être choisie en cas de commande sur l'Application. Elle ne peut pas non plus être choisie en cas d'achat d'un Titre de Transport ou d'un titre d'accès à une Activité valable pendant tout ou partie d'une saison d'été.

Si le Client a acheté un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité sur un Automate, la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport ou ce titre d'accès à une Activité lui est délivrée immédiatement par cet 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.

## **9.2. Délivrance sous forme dématérialisée**

Le Client peut disposer sur son téléphone portable du Titre de Transport qu'il a acheté.

Cette option peut être choisie pour tous les Titres de Transport. Elle ne peut en revanche pas être choisie pour les titres d'accès à une Activité.

Pour disposer du Titre de Transport sous forme dématérialisée, le Client doit télécharger l'Application sur son téléphone portable et suivre la procédure indiquée dans les conditions d'utilisation de l'Application.

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

La carte sur laquelle est encodé un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité est rechargeable une ou plusieurs fois. Un nouveau Titre de Transport ou un nouveau titre d'accès à une Activité, associé ou non à l'option « Enjoy », peut ainsi être encodé sur cette carte. Par exception, si un Titre de Transport valable tous les jours de la saison d'hiver ou d'été ou un Titre de Transport valable pour un nombre déterminée de trajets par remontées mécaniques est encodé sur cette carte, seul un nouveau titre d'accès à une Activité peut être encodé sur cette carte. Il doit être encodé au plus tard trente minutes avant le début de la validité de ce Titre de Transport.

Le rechargement des Titres de Transport et des titres d'accès aux Activités peut être effectué dans les Points de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates.

En cas d'enregistrement sur une carte d'un nouveau Titre de Transport alors que le Titre de Transport qui y est encodé est en cours de validité, le second Titre de Transport ne peut pas 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 premier Titre de Transport encodé sur sa carte pour enregistrer sur cette carte un nouveau Titre de Transport.

## **ARTICLE 11. MODIFICATION D'UNE COMMANDE**

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

- La modification porte exclusivement sur un changement de date de validité du Titre de Transport ou du titre d'accès à une Activité acheté, la nouvelle date de validité étant un jour de la même saison que celle pour laquelle le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité a été initialement acheté, de la même période tarifaire que celle pour laquelle le Titre de Transport ou du titre d'accès à une Activité a été initialement acheté ;
- La modification n'a aucune incidence sur le prix du Titre de Transport ou du titre d'accès à une Activité acheté ;

- La demande de modification est reçue par SCV au plus tard le premier jour de validité du Titre de Transport ou du titre d'accès à 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 doit effectuer sa demande de modification :

- Soit en Point de Vente ;
- Soit par courriel à l'adresse suivante : [contact@serrechevalier-pass.com](mailto:contact@serrechevalier-pass.com) ;
- Soit par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/serre-chevalier> ;
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : SCV Domaine Skiable, Service Relation Client, 603 rue du Centre, place du Téléphérique, Le Serre d'Aigle, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey, France.

Le Client doit indiquer dans sa demande :

- Le numéro de référence de sa commande ;
- Ses prénom et nom ainsi que son adresse mail si cette dernière a été communiquée au moment de la Commande ;
- Le numéro de la carte sur laquelle est encodé le Titre de Transport ou le titre d'accès à une Activité (sauf s'il n'a pas encore obtenu cette carte).

Les places pour les Activités étant limitées, la modification du titre d'accès à une Activité ne pourra être traitée que sous réserve de la disponibilité des places.

## **ARTICLE 12. ANNULATION D'UNE COMMANDE**

Le Client peut annuler totalement une commande effectuée sur le Site Internet depuis son compte jusqu'à la veille du premier jour de validité du Titre de Transport ou jusqu'à la veille du début de l'Activité.

Il peut en outre demander à tout moment l'annulation totale ou partielle d'une commande si 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 l'annulation.

Le Client doit effectuer sa demande d'annulation :

- Soit en Point de Vente ;
- Soit par courriel à l'adresse suivante : [contact@serrechevalier-pass.com](mailto:contact@serrechevalier-pass.com) ;
- Soit par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/serre-chevalier> ;
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : SCV Domaine Skiable, Service Relation Client, 603 rue du Centre, place du Téléphérique, Le Serre d'Aigle, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey, France.

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

- Le numéro de référence de sa commande ;
- Ses prénom et nom, son adresse mail si cette dernière a été communiquée au moment de la Commande ;
- Le numéro de la carte sur laquelle est encodé le Titre de Transport ou le titre d'accès à une Activité (sauf s'il n'a pas encore obtenu cette carte).

Le prix correspondant au Titre de Transport, à l'option « Enjoy » éventuellement souscrite, au titre d'accès à l'Activité ou à l'Assurance annulé(e) est alors remboursé au Client ou fait l'objet d'un avoir conformément aux règles et sous les réserves exposées ci-après.

Par exception, si le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité annulé est inclus dans un « Pack Famille » et si l'annulation fait perdre le bénéfice du « Pack Famille » (du fait de la diminution du nombre de bénéficiaires de ce

« Pack Famille »), la somme remboursée est égale au prix versé par le Client pour le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité annulé(e), moins la différence entre le prix des autres Titres de Transport ou titres d'accès à une Activité inclus dans le « Pack Famille » au tarif du « Pack Famille » et le prix de ces Titres de Transport ou de ces titres d'accès à une Activité au tarif public.

Si le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité annulé a été payé en tout ou partie au moyen d'un avoir émis par SCV, la fraction du prix payée par ce moyen n'est pas remboursée ni ne fait l'objet d'un nouvel avoir.

Si la demande d'annulation parvient à SCV au plus tard la veille du début de validité du Titre de Transport ou du titre d'accès à l'Activité, la somme payée par carte bancaire est créditée sur le compte rattaché à cette carte bancaire. En cas de paiement en espèces, la somme payée par ce moyen est remboursée en espèces. En cas de paiement par chèque, la somme payée par ce moyen est remboursée par virement bancaire. 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. Si la commande a été payée en tout ou en partie par chèques vacances ANCV, écho-chèques, Pass Sud Montagne, la fraction du prix réglée par ce moyen fait l'objet d'un avoir.

Si la demande d'annulation parvient à SCV le jour du début de validité du Titre de Transport ou du titre d'accès à l'Activité, ou après cette date, la somme due par SCV fait l'objet d'un avoir.

Les avoirs accordés par SCV sont valables pendant les périodes suivantes :

- Pour un avoir portant sur un Titre de Transport ou un Titre d'accès à une Activité ayant lieu durant la saison d'hiver conformément à son calendrier d'ouverture :
  - o l'avoir est valable jusqu'à la date de fermeture de la saison hiver de l'année N+2, pour un Titre de Transport ou Titre d'accès à une Activité ayant lieu entre la date d'ouverture de la saison hiver et le 31 décembre de l'année N ;
  - o l'avoir est valable jusqu'à la date de fermeture de la saison hiver de l'année N+1, pour un Titre de transport ou un Titre d'accès à une Activité ayant lieu entre le 1<sup>er</sup> janvier et la date de fermeture de la saison hiver de l'année N, conformément au calendrier d'ouverture de la saison hiver.
- Pour un avoir portant sur un Titre de Transport ou un Titre d'accès à une Activité, ayant lieu durant la saison d'été, l'avoir est valable jusqu'à la date de fermeture de la saison été de l'année N+1.

Au-delà de ces délais, l'avoir ne pourra plus être utilisé, ni donner lieu à un remboursement.

### **ARTICLE 13. DEDOMMAGEMENT**

Le Client, l'utilisateur d'un Titre de Transport ou la personne inscrite à une Activité ne peut bénéficier d'aucun remboursement ou échange de ce Titre de Transport, de l'option « Enjoy » éventuellement souscrite ou du titre d'accès à cette Activité, ni d'aucune prolongation ou d'aucun report de leur validité, même si le Titre de Transport ou l'option « Enjoy » n'a pas été utilisé(e) ou n'a été utilisé(e) que partiellement, si la personne n'a pas participé à l'Activité, ou si le prix du Titre de Transport ou du titre d'accès à l'Activité a baissé depuis la date de son achat, et même si l'impossibilité d'utiliser le Titre de Transport ou le titre d'accès 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, de l'option « Enjoy » éventuellement souscrite ou d'un titre d'accès à 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 au Client ayant acheté un Titre de Transport ou un titre d'accès à une Activité auprès de toute autre personne que SCV. Dans ce cas, le Client doit s'adresser à la personne auprès de laquelle il a acheté le Titre de Transport ou le titre d'accès à l'Activité.

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

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

Le montant remboursé est calculé au prorata du nombre de jours de fermeture en application de la décision administrative durant la période de validité du Titre de Transport ou du titre d'accès à l'Activité.

Le prix de l'Assurance éventuellement souscrite par le Client n'est pas remboursé.

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit adresser une demande à SCV 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**

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

- Il a acheté auprès de SCV un Titre de Transport autre qu'un Titre de Transport valable pour moins d'une journée au cours d'une saison d'hiver, une journée au cours d'une saison d'hiver, plusieurs journées non consécutives au cours d'une saison d'hiver, un nombre déterminé de trajets par remontées mécaniques au cours d'une saison d'hiver ou tous les jours d'une saison d'hiver ;
- Pendant la période de validité de ce Titre de Transport, le fonctionnement de plus de 75 % des remontées mécaniques auxquelles ouvre accès ce Titre de Transport est interrompu pendant toute la journée ;
- Cette interruption n'est pas due à un événement de force majeure ni n'est l'application du calendrier et des horaires d'ouverture des remontées mécaniques affichés dans les Points de Vente ou sur le Site Internet de SCV.

Le dédommagement prend la forme, au choix du Client :

- Soit du bénéfice d'un nouveau Titre de Transport, valable pendant la saison au cours de laquelle le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu. Ce nouveau Titre de Transport est valable pour une durée égale au nombre de jours pendant lesquels le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu au cours de la période de validité du Titre de Transport initial. Si le Titre de Transport initial était associé à l'option « Enjoy », celle-ci est également associée au nouveau Titre de Transport ;
- Soit du remboursement sous forme d'un avoir d'une somme égale à une fraction du prix du Titre de Transport, option « Enjoy » incluse si celle-ci a été souscrite et hors Assurance. 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 à SCV aux coordonnées indiquées à l'[article 19](#). Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Commande, d'une copie du Titre de Transport et d'un relevé d'identité bancaire. Si le Client refuse l'avoir émis, il devra faire une demande expresse auprès de SCV pour obtenir le remboursement de son Titre de Transport ou son Titre d'accès à l'Activité. Toutefois le remboursement ne sera possible que si les moyens de paiement utilisés par le Client lors de la Commande initiale le permettent : Carte bancaire, chèques bancaires. Le remboursement ne sera pas possible pour toute commande ou partie de commande payée par chèque ANCV, Pass Sud Montagne ou encore éco chèques.

Le Client ne peut pas obtenir de dédommagement en application de cet article en cas d'achat d'un Titre de Transport valable tout ou partie d'une saison d'été.

### **13.3. Annulation d'une Activité par SCV**

Si une Activité qu'il a réservée auprès de SCV est annulée par SCV, le Client peut obtenir le report de l'Activité ou le remboursement par émission d'un avoir de la valeur du titre d'accès à l'Activité. Si le Client a acheté un titre lui permettant d'accéder à plusieurs Activités, le montant remboursé est égal au prix de la ou des Activités annulées uniquement.

Pour obtenir le report de l'Activité, le Client doit présenter dans un Point de Vente le Justificatif de Commande.

Pour obtenir son avoir, le Client doit adresser une demande à SCV aux coordonnées indiquées à l'article 19. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Commande. Cet avoir est valable pendant la durée définie à l'article 12 ci-avant. Si le Client refuse l'émission de cet avoir, il doit solliciter le remboursement du paiement de sa Commande. Ce remboursement interviendra au plus tard dans les 14 jours suivant la demande formulée par le Client, dûment justifiée de tous les documents visés aux présentes.

## **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, de l'option « Enjoy » ou d'un titre d'accès à une Activité sur le Site Internet, sur l'Application ou 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://serre-chevalier.monassuranceski.com>.

Le Client dispose d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de la commande pour renoncer à la facilité de paiement prévue à l'article 7.3, en notifiant directement sa décision par courriel à l'adresse suivante : [contact@serrechevalier-pass.com](mailto:contact@serrechevalier-pass.com).

## **ARTICLE 15. RESPONSABILITE**

Il incombe au Client de choisir le Titre de Transport, le titre d'accès à l'Activité ou l'Assurance le ou la plus adapté(e) à ses besoins et à ses contraintes. SCV ne saurait voir sa responsabilité engagée du fait d'une inadéquation du Titre de Transport, de l'Activité ou de l'Assurance 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.

SCV 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 SCV, filiale de cette société, mettent en œuvre, en qualité de co-responsables de traitement, des traitements de données personnelles à l'occasion de l'utilisation 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 Informations Relatives à la Protection des Données Personnelles et dans les points de vente de SCV. Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, 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 SCV aux coordonnées indiquées à l'article 10 en contactant notre délégué à la protection des données via ce formulaire [https://datalegaldrive.com/ed/exercer/formulaire\\_exercice/scv/fr/1](https://datalegaldrive.com/ed/exercer/formulaire_exercice/scv/fr/1) ou à l'adresse mail suivante : [scv.dpo@compagniedesalpes.fr](mailto:scv.dpo@compagniedesalpes.fr) ou encore par voie postale à l'adresse suivante : SCV Domaine Skiable, service de protection des données personnelles, 603 rue du Centre, place du Téléphérique, Le Serre d'Aigle, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey, France .

## **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 SCV aux coordonnées indiquées à l'article 19.

## **ARTICLE 18. SUIVI D'UNE COMMANDE**

Pour tout achat d'un Titre de Transport, le Client peut obtenir des informations sur sa commande :

- Soit depuis son compte Client, s'il a créé un compte pour passer ses Commandes depuis le Site Internet ou l'application
- Soit par courriel à l'adresse suivante : [contact@serrechevalier-pass.com](mailto:contact@serrechevalier-pass.com).
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : SCV Domaine Skiable, Service billetterie internet, 603 rue du Centre, Le Serre d'Aigle, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey, France ;
- Soit par téléphone au numéro suivant : +33 (0)4 92 25 55 00 ;

## **ARTICLE 19. DEMANDES ET RECLAMATIONS**

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

- Soit par courriel à l'adresse suivante : [scv.dpo@compagniedesalpes.fr](mailto:scv.dpo@compagniedesalpes.fr).
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : SCV Domaine Skiable, Protection des données personnelles, 603 rue du Centre, Le Serre d'Aigle, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey, France ;

Le Client peut adresser toute autre demande ou réclamation :

- Soit par courriel à l'adresse suivante : [contact@serrechevalier-pass.com](mailto:contact@serrechevalier-pass.com).

- Soit par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/serre-chevalier> ;
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : SCV Domaine Skiable, 603 rue du Centre, Le Serre d'Aigle, Chantemerle, 05330 Saint-Chaffrey, France ;

Si la réclamation porte sur la non-conformité d'un Titre de Transport ou d'un titre d'accès à une Activité délivré par SCV à la commande du Client, elle doit être effectuée auprès de SCV avant la première utilisation de ce titre. Si la réclamation a un autre objet, elle doit parvenir à SCV 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 Marsh. SCV n'est pas habilitée à traiter sa demande.

## **ARTICLE 20. REGLEMENT DES DIFFERENDS**

En cas de différend entre le Client et SCV 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](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 SCV.

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 21. ENTREE EN VIGUEUR DES CONDITIONS DE VENTE**

Les Conditions de Vente entrent en vigueur le 17 juin 2026.

## **ARTICLE 22. MODIFICATION DES CONDITIONS DE VENTE**

SCV se réserve la faculté de modifier les Conditions de Vente à tout moment qui ne seront alors valables que pour les Commandes réalisées postérieurement à cette mise à jour.

## **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.