Val d'Isère
TÉLÉPHÉRIQUES

CONDITIONS DE VENTE
HIVER

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

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

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

ARTICLE 1. INFORMATIONS RELATIVES A LA STVI

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

Ses coordonnées sont les suivantes :

- Adresse du siège social : 90 rue du Cachay, Gare centrale, 73150 Val d'Isère, France ;
- Tél. : +33 (0)4 79 06 00 35 ;
- Courriel : reception.stvi@compagniedesalpes.fr.

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

Elle est enregistrée comme mandataire d'intermédiaire en assurance sous le numéro Orias 18001212.

ARTICLE 2. TITRES DE TRANSPORT, PRODUITS ET ASSURANCES

La liste des Titres de Transport, Produits et Assurances, leurs caractéristiques et les conditions pour en bénéficier sont présentées dans les points de vente de la STVI (ci-après les « Points de Vente »), sur le site internet https://www.valdisere.ski (ci-après le « Site Internet ») sur l'application « Val d'Isère Ski » (ci-après l' « Application ») et, sauf pour les Produits, à proximité ou sur les automates exploités par la STVI (ci-après les « Automates »). Les caractéristiques des Assurances peuvent également être consultées sur le site internet https://www.carreneige.com.

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

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

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

ARTICLE 3. LIEUX DE VENTE

Les Titres de Transport peuvent être achetés dans les Points de Vente et, pour une sélection d'entre eux, sur le Site Internet, sur l'Application et sur certains Automates. Les Titres de Transport destinés aux personnes âgées de 75 ans ou plus, ou aux personnes en situation de handicap ne peuvent ainsi être obtenus que dans les Points de Vente.

Les Produits peuvent être achetés dans les Points de Vente uniquement.

Les Assurances peuvent être souscrites dans les Points de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application et sur les Automates. Sur le Site Internet, l'Application et les Automates, une Assurance ne peut être souscrite que lors de l'achat d'un Titre de Transport.

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

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

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.
Le Client peut finaliser la commande d'un Titre de Transport jusqu'au jour du début de validité du Titre de Transport.

Néanmoins, s'il choisit de recevoir par courrier postal la carte à puce sur laquelle est encodé le Titre de Transport, comme cela est prévu à l'article 8, la commande doit être confirmée et intégralement payée au plus tard le huitième jour avant le début de validité du Titre de Transport en cas d'envoi en France métropolitaine ou en Corse, au plus tard le quinzième jour avant le début de validité du Titre de Transport en cas d'envoi en un autre lieu. En deçà de ces délais, l'envoi de la carte à puce par courrier postal n'est pas possible.
Les frais d'envoi sont de 5€ TTC en lettre simple.

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

1. Sélectionne le ou les Titres de Transport et/ou, en cas d'achat sur le Site Internet, le ou les Produits et/ou 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, ou, en cas de commande sur le Site Internet, choisit de commander en créant un compte express et renseigne alors une adresse électronique ;
4. Fournit les informations nécessaires à la personnalisation des Titres de Transport ;
5. Choisit les modalités de délivrance des Titres de Transport ;
6. Accepte les Conditions de Vente et les conditions d'utilisation des Titres de Transport ;
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. La STVI 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 est valable jusqu'à une date et une heure déterminée, 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

En cas d'achat d'un Titre de Transport valable tous les jours de la saison, d'un Titre de Transport valable deux jours par semaine chaque semaine de la saison, ou en cas de commande d'un Titre de Transport pour une personne de moins de 8 ans sur le Site Internet ou sur l'Application, 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 et des Assurances est disponible dans les Points de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application et, sauf pour les Produits, sur les Automates. Le tarif des Produits est disponible dans les Points de Vente.

La STVI est susceptible de proposer dans les Points de Vente des Titres de Transport valables pour une journée ou moins d'une journée à un tarif remisé en cas de conditions météorologiques ou nivologiques défavorables ayant un impact significatif sur l'ouverture des remontées mécaniques qu'elle exploite.

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

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

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

Pour les personnes en situation de handicap, seule la Carte Mobilité Inclusion portant la mention « Invalidité » ou à défaut mentionnant « un taux d'incapacité supérieur ou égal à 80 % », en cours de validité, ouvre droit au bénéfice du tarif réduit.
N'ouvrent donc pas droit au bénéfice du tarif réduit pour les personnes en situation de handicap, des documents tels que, par exemple, une Carte Mobilité Inclusion portant la mention « Priorité » ou « Stationnement », un courrier de notification de décision d'une Maison Départementale pour les Personnes Handicapées (MDPH), un courrier relatif à l'allocation aux adultes handicapés (AAH), un courrier relatif à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), un certificat médical, ou encore un certificat d'hospitalisation.
Dès lors que la mention « besoin d'accompagnement » ou « besoin d'accompagnement cécité » est mentionné, une personne accompagnante peut également bénéficier du même tarif réduit que le porteur de la Carte Mobilité Inclusion portant la mention « Invalidité ».

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

Des frais de dossier d'un montant de 10 € sont facturés au Client, valable tous les jours de la saison pour une personne âgée de moins de 8 ans ou de plus de 75 ans.

Sur le Site Internet sont vendus des Titres de Transport donnant accès aux remontées mécaniques de Val d'Isère deux jours par semaine pendant la totalité de la saison hivernale d'exploitation de ces remontées. L'accès aux remontées mécaniques au-delà de deux jours n'est pas possible avec un tel Titre de Transport. Pour accéder aux remontées mécaniques au-delà de deux jours, le Client doit acheter un Titre de Transport complémentaire ; celui-ci peut être acheté uniquement dans un Point de Vente.

ARTICLE 7. PAIEMENT

7.1. Devise

Le paiement des Titres de Transport, des Produits et des Assurances peut être effectué en euros.

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 espèces dans la limite des plafonds légaux, les chèques vacances ANCV imprimés et les chèques vacances ANCV digitaux (chèques vacances Connect), les avoirs émis par STVI en cours de validité ;
- Sur le Site Internet : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), et les chèques vacances ANCV digitaux (chèques vacances Connect), les avoirs émis par STVI en cours de validité ;
- Sur l'Application : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), les avoirs émis par STVI en cours de validité
- Sur les Automates : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), les avoirs émis par STVI en cours de validité.

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 sur le Site Internet

La STVI 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 (uniquement sur le site Internet www.valdisere.ski)

Toute commande est payable en intégralité dès sa passation.

Le Client peut toutefois 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 250 € toutes taxes comprises ;
- Le montant total de sa commande est inférieur à 5 000 € toutes taxes comprises ;
- Il effectue sa commande sur le Site Internet ;
- Il règle l'intégralité du montant de sa commande à l'aide d'une carte bancaire délivrée par un établissement bancaire établi au sein de l'Union européenne et valide jusqu'à la dernière échéance de paiement de sa commande.

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 un règlement en trois échéances, il est prélevé d'un tiers du prix de sa commande au moment de cette commande. Le deuxième prélèvement d'un tiers du prix est effectué un mois plus tard sur la carte bancaire dont le Client a donné le numéro au moment de sa commande. Le solde est prélevé un mois après le deuxième prélèvement sur la même carte bancaire.

Si le Client choisit un règlement en quatre échéances, il est prélevé d'un quart du prix de sa commande au moment de cette commande. Le deuxième prélèvement d'un quart du prix est effectué un mois plus tard sur la carte bancaire dont le Client a donné le numéro au moment de sa commande. Le troisième prélèvement d'un quart du prix est effectué un mois après le deuxième prélèvement sur la même carte bancaire. Le solde est prélevé un mois après le troisième 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 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 14.3. 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. Le Client doit alors payer comptant sa commande.

ARTICLE 8. JUSTIFICATIF DE VENTE

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, d'une Assurance ou d'un Produit.
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 en 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 PRODUITS

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

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

Si le Client a acheté un Titre de Transport **en Point de Vente**, le QR code ou la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport lui est délivré immédiatement dans le Point de Vente.

En cas d'achat d'un Titre de Transport sur le **Site Internet** (sauf en cas de rechargement tel que prévu à l'article 10), le Client peut :

- Soit retirer à un Automate ou en Point de Vente la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport, dès la confirmation de sa Commande. Il doit pour cela se munir du numéro de sa commande ou du QR code reçu lors de sa Commande ;

- Soit demander l'envoi de cette carte par courrier postal simple, à l'adresse indiquée lors de sa commande. L'envoi par courrier postal est de 5€ TTC. Toutefois le Client doit tenir compte des délais d'acheminement de la poste pour solliciter l'envoi par courrier postal et devra s'assurer compte tenu de la date de sa commande de la bonne réception de sa carte avant le début de sa date de validité. La STVI ne pourra en aucune manière être tenue responsable de la demande d'envoi de la carte faite trop tardivement au regard de sa date d'entrée en vigueur.

En cas d'achat d'un Titre de Transport **sur l'Application** (sauf en cas de rechargement tel que prévu à l'article 10), le Client doit retirer dans un Point de Vente la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport. Il peut le faire dès la confirmation de sa commande. Il doit pour cela se munir du numéro de sa commande.

Si le Client a acheté un Titre de Transport **sur un Automate**, la carte sur laquelle est encodé ce Titre de Transport lui est délivrée immédiatement par cet Automate.

Les Produits sont achetés et délivrés exclusivement en Points de Vente.

ARTICLE 10. RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

La carte à puce sur laquelle un Titre de Transport est encodé est rechargeable une ou plusieurs fois. Un nouveau Titre de Transport peut ainsi être encodé sur cette carte. Ce rechargement doit être finalisé au plus tard quinze minutes avant le début de validité de ce Titre de Transport s'il est effectué sur le Site Internet, sur un Automate ou sur l'Application.

Le rechargement peut s'effectuer en Points de Vente, sur le Site Internet, sur l'Application ou sur les Automates.

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

ARTICLE 11. MODIFICATION D'UNE COMMANDE

Le Client peut obtenir sans frais la modification de la commande d'un Titre de Transport et, le cas échéant, de l'Assurance qui y est attachée, si les conditions suivantes sont réunies :

- La commande a été effectuée sur le Site Internet ou sur l'Application ;
- La modification porte exclusivement sur un changement de date de validité du Titre de Transport. La modification ne doit avoir aucune incidence sur le prix du Titre de Transport.
- La modification ne doit pas conduire à reporter la validité du Titre de Transport à une autre saison que celle pour laquelle le Titre de Transport initial a été acheté ;
- La demande porte sur un Titre de Transport n'ayant pas été acheté dans le cadre d'une offre promotionnelle
- La demande de modification parvient à la STVI au plus tard vingt-quatre heures avant le 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.

Le Client doit se rendre dans un Point de Vente ou envoyer sa demande de modification par courriel à l'adresse suivante : contact@valdisere.ski.

Il doit indiquer dans sa demande le numéro de référence de sa commande mentionnée sur le Justificatif de Vente ou de sa confirmation de commande.

ARTICLE 12. ANNULATION D'UNE COMMANDE

Le Client peut obtenir l'annulation de la commande d'un Titre de Transport et, le cas échéant, de l'Assurance qui y est attachée, si les conditions suivantes sont réunies :

- La commande a été effectuée sur le Site Internet ou sur l'Application ;
- L'annulation porte sur un Titre de Transport n'ayant pas été acheté dans le cadre d'une offre promotionnelle
- La demande d'annulation parvient à la STVI au plus tard vingt-quatre heures avant le 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 d'annulation.

Le Client doit envoyer sa demande d'annulation :

- Soit en cliquant sur le bouton prévu à cet effet dans son compte personnel sur le Site Internet si la commande a été effectuée sur www.valdisere.ski ;
- Soit par courriel à l'adresse suivante : contact@valdisere.ski ;
- Soit en se rendant en Points de Vente.

Il doit indiquer dans sa demande le numéro de référence de sa commande mentionnée sur le Justificatif de Vente ou de sa confirmation de commande reçu par mail.
Le prix correspondant au Titre de Transport annulé est crédité sur la carte bancaire ayant servi au paiement du Titre de Transport.
Par exception, si la commande a été payée en tout ou partie en espèces, la fraction du prix réglée par ce moyen fait l'objet d'un virement sur le compte bancaire dont les coordonnées ont été fournies par le Client.
Par exception également, si la commande a été payée en tout ou en partie par chèques vacances digitaux, la fraction du prix réglée par ce moyen fait l'objet d'un avoir dans les conditions définies ci-après.

L'obtention d'un avoir dont le montant correspond au prix de la commande (en cas d'annulation de la commande) dès lors que l'ensemble des critères d'annulation visés ci-dessus sont respectés. Cet avoir peut être utilisé pour tout achat auprès de la STVI effectué jusqu'au terme de la saison hivernale d'exploitation des remontées mécaniques suivant celle au cours de laquelle l'avoir a été émis

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 par courrier des Titres de Transport ne sont pas remboursés.
Si le Client annule sa commande par le biais de son compte personnel, et si cette commande a été intégralement payée par carte bancaire, le prix payé par le Client lui est automatiquement remboursé.

Si le Client souhaite obtenir un nouveau Titre de Transport, il doit effectuer un achat selon les modalités prévues par les Conditions de Vente. Il peut utiliser la même carte à puce que celle sur laquelle était encodé le Titre de Transport annulé.

Les Clients ayant acheté un Produit en Point de vente dispose de la possibilité de rendre le Produit acheté pour en obtenir le remboursement. Cette annulation ne peut intervenir que dans les conditions suivantes :

- L'annulation de sa commande ne peut être demandée qu'en Point de vente
- Le Produit est dans son emballage d'origine. Le Produit n'a pas été ouvert.
- Le Client doit présenter son ticket d'achat (note remise au client au moment de l'achat)
- L'annulation est demandée dans un délai de 30 jours à compter de l'achat

Si toutes les conditions sont bien respectées, le Client se verra rembourser le paiement réalisé, avec le même moyen de paiement utilisé au moment de l'achat, sauf mention contraire de la part du Client.

ARTICLE 13. DEDOMMAGEMENT

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

Par exception, le Client peut 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. Le dédommagement intervient dans un délai de deux mois suivant la réception de la demande du Client comprenant l'intégralité des pièces nécessaires au traitement de cette demande.

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

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

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

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit adresser une demande à la STVI aux coordonnées indiquées à l'article 20. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente et d'une copie du 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 moins d'une journée ou une journée

Le Client peut obtenir le dédommagement partiel d'un Titre de Transport valable pour moins d'une journée ou une journée si les conditions suivantes sont réunies :

- Il a acheté le Titre de Transport auprès de la STVI au tarif public ;
- La STVI propose pour la journée au cours de laquelle ce Titre de Transport est valable un tarif remisé du fait des 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 (hors éventuels frais d'envoi du Titre de Transport par courrier postal) et le prix remisé.

Pour obtenir le dédommagement partiel du Titre de Transport, le Client doit adresser une demande à la STVI aux coordonnées indiquées à l'article 20. Cette demande doit être accompagnée d'une copie du Titre de Transport et du Justificatif de Vente correspondant.

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

13.2.2.1 Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pendant la période de ***BASSE SAISON***

En cas d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pour toute autre cause qu'une décision des pouvoirs publics prise pour raison sanitaire pendant la période de **BASSE SAISON** (c'est-à-dire du 28 novembre 2026 au 11 décembre 2026 inclus et du 24 avril 2027 au 2 mai 2027 inclus), le Client peut obtenir un dédommagement si les conditions suivantes sont réunies :

- Il a acheté auprès de la STVI un Titre de Transport autre qu'un Titre de Transport valable pour moins d'une journée, une journée, des jours non consécutifs ou tous les jours de la saison (Titres de Transport « saison », « 2/7 saison », etc.) ;
- Les remontées mécaniques représentant au moins 75 % du moment de puissance de l'ensemble des remontées mécaniques exploitées par la STVI sont fermées (le moment de puissance de chaque remontée mécanique est affiché dans les Points de Vente) ;
- La durée de fermeture de chaque remontée mécanique cumulée au cours d'une même journée est de plus de quatre heures.

Le dédommagement prend la forme, au choix du Client :

- Soit du bénéfice d'un nouveau Titre de Transport, valable à compter de la fin de validité du Titre de Transport initial ou à compter du premier jour de reprise du fonctionnement des remontées mécaniques si cette date est postérieure. 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 pendant plus de quatre heures cumulées au cours de la période de validité du Titre de Transport initial ;

- Soit du remboursement d'une somme égale à la valeur journalière du Titre de Transport multipliée par le nombre de jours pendant lesquels le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu pendant plus de quatre heures cumulées au cours de la période de validité du Titre de Transport. La valeur journalière du Titre de Transport correspond au tarif public du Titre de Transport applicable le jour de l'interruption pour une journée, pour le ou les domaines auxquels le Titre de Transport donne accès et pour la catégorie de client dont relève le détenteur du Titre de Transport (adulte, enfant ou senior). Les éventuels frais d'envoi du Titre de Transport par courrier postal ne sont pas remboursés ;

  Si le Client a bénéficié d'un tarif remisé lié à sa catégorie d'âge ou situation de handicap, la valeur journalière sera calculée sur la base de ce tarif remisé.
  Si le Client a bénéficié d'une remise de prix pour l'achat simultané de 4 Titres de Transport, une somme forfaitaire de 10 € par Titre de Transport sera déduite du montant du dédommagement.

- Soit d'un avoir dont le montant est calculé comme ci-dessus. Cet avoir est incessible et valable jusqu'au terme de la saison d'exploitation des remontées mécaniques par la STVI suivant celle au cours de laquelle le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu.

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit présenter dans un Point de Vente le Titre de Transport original et le Justificatif de Vente correspondant s'il souhaite la prolongation de la validité du Titre de Transport.
Dans les autres cas, il doit adresser une demande à la STVI par le biais du site internet https://www.ticketoski.fr/fr/val-d-isere. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente et d'une copie du Titre de Transport.

*13.2.2.2 Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pendant l'****HIVER, hors basse saison***

En cas d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pour toute autre cause qu'une décision des pouvoirs publics prise pour raison sanitaire pendant l'**HIVER hors basse saison** (c'est-à-dire du 12 décembre 2026 au 23 avril 2027 inclus), le Client peut obtenir un dédommagement si les conditions suivantes sont réunies :

- Il a acheté auprès de la STVI un Titre de Transport autre qu'un Titre de Transport valable pour moins d'une journée, une journée, des jours non consécutifs ou tous les jours de la saison (Titres de Transport « saison », « 2/7 saison », etc.) ;
- La liaison Tignes-Val d'Isère est fermée ;
- Au moins deux des remontées mécaniques suivantes sont fermées : la télécabine de Solaise, le Funiculaire, la télécabine de Daille, le téléphérique Olympique et le téléphérique de Fornet (ci-après les « Remontées Structurantes ») ;
- La durée de fermeture de la liaison Tignes-Val d'Isère et de chaque Remontée Structurante est de plus de quatre heures consécutives au cours d'une même journée.

Le dédommagement prend la forme, au choix du Client :

- Soit du bénéfice d'un nouveau Titre de Transport, valable à compter de la fin de validité du Titre de Transport initial ou à compter du premier jour de reprise du fonctionnement des remontées mécaniques si cette date est postérieure. 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 pendant plus de quatre heures consécutives au cours de la période de validité du Titre de Transport initial ;

- Soit du dédommagement d'une somme égale à :

    - 40 % de la valeur journalière du Titre de Transport en cas de fermeture de deux Remontées Structurantes pendant plus de quatre heures consécutives ;
    - 60 % de cette valeur journalière en cas de fermeture de trois ou quatre Remontées Structurantes pendant plus de quatre heures consécutives ;
    - 100 % de cette valeur journalière en cas de fermeture de cinq Remontées Structurantes pendant plus de quatre heures consécutives.

  La valeur journalière du Titre de Transport correspond au tarif public du Titre de Transport applicable le jour de l'interruption pour une journée, pour le ou les domaines auxquels le Titre de Transport donne accès et pour la catégorie de client dont relève le détenteur du Titre de Transport (adulte, enfant ou senior). Si le Client a bénéficié d'un tarif remisé lié à sa catégorie d'âge ou situation de handicap, la valeur journalière sera calculée sur la base de ce tarif remisé. Si le Client a bénéficié d'une remise de prix pour l'achat simultané de 4 Titres de Transport, une somme forfaitaire de 10 € par Titre de Transport sera déduite du montant du dédommagement.

  A titre d'exemple, les montants remboursés sont les suivants pour un Titre de Transport au tarif adulte et donnant accès aux domaines de Val d'Isère et de Tignes :

TYPE DE TITRE	PRIX D'ACHAT	VALEUR DE LA JOURNEE ACHETEE	TAUX ET MONTANT REMBOURSE		
			1 jour d'interruption des 5 RM Structurantes	1 jour d'interruption de 3 ou 4 RM Structurantes	1 jour d'interruption de 2 RM Structurantes
2 jours	156,00 €	78,00 €	100% = 78,00 €	60% = 47 €	40% = 32 €
6 jours = 7	468,00 €	78,00 €	100% = 78,00 €	60% = 47 €	40% = 32 €
12 jours = 14	936,00 €	78,00 €	100% = 78,00 €	60% = 47 €	40% = 32 €

Modalités de dédommagement du Client, si le Client a payé son Titre de transport :
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 jusqu'au terme de la saison d'exploitation des remontées mécaniques par la STVI suivant celle au cours de laquelle le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu sera créé et automatiquement rendu disponible sur votre compte associé à l'adresse mail utilisée lors de la réservation ou si vous n'avez pas créé de compte, il vous sera adressé par mail.

Espèces : le dédommagement sera effectué par virement après communication d'un Relevé d'Identité Bancaire depuis le formulaire https://www.ticketoski.fr/fr/val-d-isere du justificatif d'achat de l'Activité annulée. Le virement interviendra dans les 4 semaines suivant la communication des informations demandées.
Par Avoir émis par STVI, en cours de validité : Un nouvel avoir valable jusqu'au terme de la saison d'exploitation des remontées mécaniques par la STVI suivant celle au cours de laquelle le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu sera créé et automatiquement rendu disponible sur votre compte associé à l'adresse mail utilisée lors de la réservation ou si vous n'avez pas créé de compte, il vous sera adressé par mail.

- Soit d'un avoir dont le montant est calculé comme ci-dessus. Cet avoir est incessible et valable jusqu'au terme de la saison d'exploitation des remontées mécaniques par la STVI suivant celle au cours de laquelle le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu.

Pour obtenir ce dédommagement, le Client doit présenter dans un Point de Vente le Titre de Transport original et le Justificatif de Vente correspondant s'il souhaite la prolongation de la validité du Titre de Transport.
Dans les autres cas, il doit adresser une demande à la STVI par le biais du site internet https://www.ticketoski.fr/fr/val-d-isere.
Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente et d'une copie du Titre de Transport.

ARTICLE 14. DROIT DE RETRACTATION ET DROIT DE RENONCIATION

14.1. Concernant l'achat d'un Titre de Transport

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 sur le Site Internet, sur l'Application ou un Automate.

14.2. Concernant la souscription d'une Assurance

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.

14.3. Concernant le paiement en plusieurs échéances

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 : support@getalma.eu.

ARTICLE 15. GARANTIE DES PRODUITS

La STVI est tenue des défauts de conformité des Produits dans les conditions des articles L. 211-4 et suivants du code de la consommation et des défauts cachés des Produits dans les conditions prévues aux articles 1641 et suivants du code civil.

Lorsqu'il agit en garantie légale de conformité, le Client bénéficie d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du Produit pour agir. Il peut choisir entre la réparation ou le remplacement du Produit, sous réserve des conditions de coût prévues par l'article L. 211-9 du code de la consommation. Il est dispensé de rapporter la preuve de l'existence du défaut de conformité du Produit.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de la garantie commerciale éventuellement consentie.

Le Client peut décider de mettre en œuvre la garantie contre les défauts cachés des Produits au sens de l'article 1641 du code civil. Dans cette hypothèse, il peut choisir entre la résolution de la vente ou une réduction du prix de vente conformément à l'article 1644 du code civil.

ARTICLE 16. 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.

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

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

La STVI 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 17. DONNEES PERSONNELLES

La société Compagnie des Alpes (RCS Paris 349 577 908) et la STVI, 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.

Ces traitements sont décrits dans la politique relative à la protection des données personnelles disponible sur le site internet de la STVI et au Point 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 la STVI aux coordonnées indiquées à l'article 20.

ARTICLE 18. COMMUNICATION DES CONDITIONS DE VENTE ET DU DETAIL DE LA COMMANDE

Le Client peut obtenir un exemplaire des Conditions de Vente sur simple demande.

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 la STVI aux coordonnées indiquées à l'article 20.

ARTICLE 19. SUIVI D'UNE COMMANDE

En cas d'achat d'un Titre de Transport sur le Site Internet ou sur l'Application, le Client peut obtenir des informations sur sa commande :

- Soit par courriel à l'adresse suivante : contact@valdisere.ski ;
- Soir par téléphone : 04.79.06.32.32.
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : STVI, Service vente en ligne, 90 rue du Cachay, Gare centrale des téléphériques, 73150 Val d'Isère, France.

ARTICLE 20. DEMANDES ET RECLAMATIONS

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

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

Le Client peut adresser toute autre demande ou réclamation :

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

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

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

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

ARTICLE 21. REGLEMENT DES DIFFERENDS

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

Il peut recourir à une procédure de médiation :

- Auprès du Médiateur 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 de la STVI.

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

ARTICLE 22. ENTREE EN VIGUEUR DES CONDITIONS DE VENTE

Les Conditions de Vente entrent en vigueur le 1er octobre 2026.

ARTICLE 23. MODIFICATION DES CONDITIONS DE VENTE

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

ARTICLE 24. 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 25. DROIT APPLICABLE

Les Conditions de Vente sont régies par le droit français.