

CONDITIONS DE VENTE

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

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

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

ARTICLE 1. INFORMATIONS RELATIVES A LA STGM

La STGM est une société anonyme de droit français au capital de 3 240 000,00 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Chambéry sous le numéro 076 920 024, et dont le numéro de TVA intracommunautaire est : FR 91 076 920 024.

Ses coordonnées sont les suivantes :

- Adresse du siège social : 665 avenue de Grande Motte, Le Val Claret, 73320 Tignes, France ;
- Tél. : +33 (0)4 79 06 60 00 ;
- Courriel : stgm@compagniedesalpes.fr.

La STGM 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 17007382.

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 la STGM (ci-après les « Points de Vente »), à proximité ou sur les automates exploités par la STGM (ci-après les « Automates »), sur le site internet <https://www.skipass-tignes.com/> (ci-après le « Site Internet »). Les caractéristiques des Assurances peuvent également être consultées sur le site internet <https://www.carreneeige.com>.

Les Titres de Transport, les Activités et les Assurances ne sont valables que pour tout ou partie de la saison pour laquelle ils ont été commandés. Les périodes de « pré-opening », d'« opening », d'avant-première, d'hiver, et de « closing » sont considérées comme constituant une seule saison. Les dates de chaque période figurent sur les grilles tarifaires de la STGM.

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

Les Activités ne peuvent être commandées que pour une date déterminée. Si la participation à une Activité nécessite d'accéder à une remontée mécanique exploitée par la STGM, le Client doit s'assurer qu'il dispose du Titre de Transport lui permettant cet accès et, si nécessaire, acheter ce Titre de Transport en sus du règlement du prix de l'Activité.

Les Assurances sont proposées uniquement en complément des Titres de Transport. Une Assurance peut être souscrite lors de l'achat du 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. Il n'est ainsi pas possible de souscrire une Assurance sur le Site Internet ou sur un Automate après l'achat du Titre de Transport. En outre, la couverture d'assurance ne prend effet qu'à compter de la souscription et ne produit pas d'effet rétroactif.

ARTICLE 3. LIEUX DE VENTE

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

Les Activités peuvent être commandées dans les Points de Vente ou sur les Automates. L'Activité « luge » peut être commandée sur le Site Internet, en Point de Vente et sur l'Automate situé au chalet de l'Activité « luge ».

Les Assurances peuvent être souscrites dans les Points de Vente, sur le Site Internet et sur les Automates.

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

ARTICLE 4. COMMANDE SUR LE SITE INTERNET OU UN AUTOMATE

Le Client ne peut pas acheter plus de sept Titres de Transport par commande sur le Site Internet ou à un Automate.

Lorsqu'il effectue une commande sur le Site Internet ou sur un Automate, le Client :

1. Sélectionne le ou les Titres de Transport et, le cas échéant, 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 ;
4. Renseigne ses identifiants pour accéder à son compte personnel ;
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 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 sur laquelle le Client se trouve n'a pas été rafraîchie. La STGM 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, 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 dans les Points de Vente, sur le Site Internet et sur les Automates.

Les prix 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.

Sauf mention contraire, le prix d'une Activité n'inclut pas le prix du Titre de Transport nécessaire, le cas échéant, pour participer à cette Activité.

Les réductions de prix sont appliquées sur la base de la grille tarifaire publique. Elles ne sont pas cumulables 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 commande de l'Activité dans les Points 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 réglée dans les Points de Vente, sur le Site Internet ou sur les Automates.

Aucune réduction de prix ou gratuité n'est accordée après l'achat d'un Titre de Transport ou le règlement du prix d'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, des Activités et des Assurances doit être effectué en euros. Les éventuels frais bancaires et frais de change sont à la charge du Client.

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 espèces dans la limite des plafonds légaux, les chèques vacances imprimés (chèques vacances ANCV « Classic »), les avoirs émis par la STGM et en cours de validité, Google Pay, Apple Pay ;
- Sur le Site Internet : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), les chèques vacances ANCV digitaux (chèques vacances Connect), les avoirs émis par la STGM et en cours de validité, Google Pay, Apple Pay ;
- Sur les Automates : les cartes bancaires (Carte Bleue, Visa, Mastercard, American Express), les avoirs délivrés par la STGM et en cours de validité.

Le paiement par carte bancaire « sans contact » est possible dans les Points de Vente et sur les Automates.

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

Le règlement en plusieurs moyens de paiement est possible uniquement en cas d'achat dans les Points de Vente ou sur le Site Internet.

La STGM 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 dans son intégralité dès sa passation.

Le Client peut toutefois régler sa commande à l'aide d'un crédit, en trois ou quatre échéances sans frais, si les conditions suivantes sont réunies :

- Les Titres de Transport ou les titres d'accès à une Activité achetés sont valables à compter d'un jour de la période d'avant-première ou de la période d'hiver ;
- Le montant total de sa commande est égal ou supérieur à 250 € toutes taxes comprises ;
- Le montant total de sa commande est inférieur ou égal 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 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, Portugal ;
- Il dispose d'un numéro de téléphone portable provenant d'un des pays cités ci-dessus.

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 13](#). 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. Dans ce cas, le Client doit payer comptant sa commande.

ARTICLE 8. JUSTIFICATIF DE COMMANDE

Un justificatif de vente (ci-après le « Justificatif de Commande ») est délivré au Client lors de l'achat d'un ou plusieurs Titres de Transport ou du paiement du prix d'une ou plusieurs Activités.

Pour un achat sur le Site Internet, il s'agit du courriel de confirmation de la commande.

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

En cas d'achat sur un Automate, le Client a le choix entre recevoir par courriel le message de confirmation de commande, qui constitue le Justificatif de Commande, ou obtenir un Justificatif de Commande délivré par l'Automate.

Ce Justificatif de Commande sera nécessaire au Client en cas de contrôle, pour effectuer une demande de dédommagement ou de remplacement, par exemple. Le Client est par conséquent invité à le conserver pendant toute la durée de validité du Titre de Transport ou de l'Activité correspondant(e) ou, s'il adresse à la STGM une demande de dédommagement, jusqu'à la fin du traitement de sa demande.

ARTICLE 9. DELIVRANCE DES TITRES DE TRANSPORT

Chaque Titre de Transport est délivré sous la forme d'une carte magnétique.

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

Si le Client a acheté un Titre de Transport ou un titre d'accès à l'Activité dans un Point de Vente, la carte lui est délivrée immédiatement au Point de Vente. La délivrance d'un Titre de Transport valable tous les jours de la saison pour une personne âgée de moins de 8 ans ou de 75 ans et plus est soumise au paiement de frais de dossier de 10 €.

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](#)) :

- Si le Titre de Transport est valable tous les jours de la saison, le Client doit retirer la carte dans un Point de Vente, au minimum soixante-douze heures après la confirmation de sa commande. Il doit pour cela se munir de la confirmation de sa commande et d'une pièce d'identité ;
- Si le Titre de Transport est valable pour une partie de la saison, le Client doit retirer cette carte à un Automate (à l'aide du QR code figurant dans le courriel de confirmation de sa commande) ou dans un Point de vente (à l'aide du numéro de commande figurant dans le courriel de confirmation de sa commande).

Si le Client a acheté un Titre de Transport sur un Automate, la carte 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.

ARTICLE 10. RECHARGEMENT DES TITRES DE TRANSPORT

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

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

ARTICLE 11. MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE COMMANDE

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

- La commande a été effectuée sur le Site Internet ;
- En cas de demande de modification, celle-ci porte exclusivement sur un changement de date de validité du Titre de Transport acheté, ou un changement de carte sur laquelle le Titre de Transport est encodé. Le changement de date de validité ne doit pas conduire à modifier la durée de validité du Titre de Transport, ou 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 de modification ou l'annulation doit parvenir à la STGM au plus tard la veille du premier jour 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 ou d'annulation.

Pour une modification, le Client doit envoyer sa demande par courriel à l'adresse suivante : vad.tignes@compagniedesalpes.fr. Il doit mentionner dans son courriel le numéro de référence de sa commande, indiqué dans le message de confirmation de sa commande qu'il a reçu par courriel.

L'annulation d'une commande réglée par Carte Bleue, Visa ou Mastercard doit être effectuée par le Client par le biais de son compte personnel sur le Site Internet. Pour annuler une commande réglée par tout autre moyen de paiement, le Client doit déposer sa demande sur le site internet accessible à l'adresse suivante : <https://www.ticketoski.fr/fr/tignes>.

En cas d'annulation d'une commande, le Titre de Transport et, le cas échéant, l'Assurance qui y est associée, sont annulés. Le prix total de la commande est crédité sur la carte bancaire utilisée lors de la commande. Ce crédit est effectué dans un délai de quinze jours suivant la réception de la demande du Client. 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 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 magnétique que celle sur laquelle était encodé le Titre de Transport annulé.

ARTICLE 12. DEDOMMAGEMENT

Le Client, l'utilisateur d'un Titre de Transport, la personne inscrite à une Activité ou la personne bénéficiaire d'une Assurance ne peut bénéficier d'aucun remboursement total ou partiel 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, 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 ou d'une Activité dans les conditions posées à l'article 11, 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 commandé une Activité auprès de toute autre personne que la STGM. Dans ce cas, le Client doit s'adresser à la personne auprès de laquelle il a acheté le Titre de Transport ou commandé l'Activité.

En cas de remboursement d'une commande, 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.

12.1. 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 STGM pendant une ou plusieurs journées entières, le Client peut demander le remboursement du Titre de Transport qu'il a acheté auprès de la STGM, ou de l'Activité qu'il a commandée auprès de la STGM (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 la STGM aux coordonnées indiquées à l'article 19. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente.

12.2. 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 s'il a acheté auprès de la STGM un Titre de Transport valable au moins deux jours consécutifs, excepté un Titre de Transport valable tous les jours de la saison, et si toutes les conditions suivantes, dépendantes de la période, sont réunies durant au moins une journée :

- Pendant l'hiver :
 - o La liaison Tignes-Val d'Isère est fermée ;
 - o Au moins deux des remontées mécaniques suivantes sont fermées : la télécabine des Brévières, la télécabine de Tovièr, le télésiège de Tichot et le télésiège de Paquis (ci-après les « Remontées Structurantes ») ;
 - o La durée de fermeture de la liaison Tignes-Val d'Isère et de chaque Remontée Structurante est de plus de quatre heures consécutives ;

Ou :

- Pendant l'été, la période de « pré-opening », la période d' « opening », la période d'avant-première, la première semaine de la période d'hiver et la période « closing » :
 - o Les remontées mécaniques représentant au moins 75 % du moment de puissance de l'ensemble des remontées mécaniques exploitées par la STGM sont fermées (le moment de puissance de chaque remontée mécanique est affiché dans les Points de Vente) ;
 - o La durée de fermeture de chaque remontée mécanique à laquelle le Titre de Transport donne accès est de plus de quatre heures cumulées au cours d'une même journée.

Le dédommagement prend la forme, au choix du Client :

- Soit du bénéfice d'un nouveau Titre de Transport. Celui-ci est valable pour une durée égale au nombre de jours pendant lesquels le fonctionnement des remontées mécaniques et de la liaison Tignes-Val d'Isère a été interrompu dans les conditions détaillées ci-dessus au cours de la période de validité du Titre de Transport initial. En cas d'interruption pendant l'hiver ou la période d'avant-première, le nouveau Titre de Transport entre en vigueur dès l'expiration du Titre de Transport initial ou dès la reprise du fonctionnement des remontées mécaniques si cette date est postérieure à l'expiration du Titre de Transport initial. En cas d'interruption pendant l'été ou la période d' « opening », le nouveau Titre de Transport peut être utilisé à tout moment jusqu'à la fin de l'été ou de la période d' « opening » au cours duquel le fonctionnement des remontées mécaniques a été interrompu ;
- Soit du remboursement d'une somme égale :
 - o Pendant l'été, la période de « pré-opening », la période d' « opening », la période d'avant-première, la première semaine de la période d'hiver et la période « closing », à la valeur journalière du Titre de Transport multipliée par le nombre de jours d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques dans les conditions détaillées ci-dessus au cours de la période de validité du Titre de Transport ;
 - o Pendant l'hiver, à 40 % de la valeur journalière du Titre de Transport en cas de fermeture de deux Remontées Structurantes dans les conditions détaillées ci-dessus, 60 % de cette valeur journalière en cas de fermeture de trois Remontées Structurantes dans les conditions détaillées ci-dessus, 100 % de cette valeur journalière en cas de fermeture de quatre Remontées Structurantes dans les conditions détaillées ci-dessus. Le montant remboursé est égal à la somme des dédommagements définis pour chaque journée de fermeture pendant 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). Si le Client a bénéficié d'un tarif remis lié à sa catégorie d'âge ou situation de handicap, la valeur journalière sera calculée sur la base de ce tarif remis. Si le Client a bénéficié d'une remise de prix pour l'achat simultané de 4 à 7 Titres de Transport, une somme forfaitaire de 10 € par Titre de Transport sera déduite du montant du dédommagement.

La valeur journalière du Titre de Transport figure sur les grilles tarifaires de la STGM. A titre d'exemple, les montants remboursés pour l'hiver 2025-2026 sont les suivants :

Titres de Transport	Prix d'achat pour un adulte	Valeur journalière pour un adulte	1 jour d'interruption des 4 Remontées Structurantes et de la liaison Tignes-Val d'Isère	1 jour d'interruption de 3 Remontées Structurantes et de la liaison Tignes-Val d'Isère	1 jour d'interruption de 2 Remontées Structurantes et de la liaison Tignes-Val d'Isère
2 jours	150,00 €	75,00 €	100 % = 75,00 €	60 % = 45,00 €	40 % = 30 €
6 = 7 jours	450,00 €	75,00 €	100 % = 75,00 €	60 % = 45,00 €	40 % = 30 €
12 = 14 jours	900,00 €	75,00 €	100 % = 75,00 €	60 % = 45,00 €	40 % = 30 €

- Soit d'un avoir dont le montant est calculé selon les mêmes modalités qu'en cas de remboursement définies en fonction de la période (cf. ci-dessus). Cet avoir est valable jusqu'au 3 mai 2026.

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 le report de la validité du Titre de Transport. Dans les autres cas, il doit adresser une demande à la STGM aux coordonnées indiquées à l'article 19. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente.

12.3. Non-utilisation d'un Titre de Transport

Si un Titre de Transport qu'il a acheté auprès de la STGM n'a pas été utilisé pour une autre raison que celles visées aux articles 12.1 et 12.2, le Client peut obtenir :

- Le report du Titre de Transport, à condition que ce report n'entraîne pas de variation du prix du Titre de Transport ; ou
- D'un avoir valable jusqu'au 3 mai 2026 ;
- Le remboursement du Titre de Transport.

Un Titre de Transport passé au moins une fois à une borne de contrôle est considéré comme utilisé. Il n'est donc pas possible d'en obtenir le report ou le remboursement en application de cet article.

Pour obtenir le report du Titre de Transport, le Client doit présenter dans un Point de Vente le Titre de Transport et le Justificatif de Commande correspondant. Pour obtenir le remboursement du Titre de Transport, le Client doit adresser une demande à la STGM aux coordonnées indiquées à l'article 19. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente.

12.4. Annulation d'une Activité par la STGM

Si une Activité qu'il a commandée auprès de la STGM est annulée, le Client peut obtenir le report de l'Activité ou le remboursement de sa commande.

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

Pour obtenir le remboursement de sa commande, le Client doit adresser une demande à la STGM aux coordonnées indiquées à l'article 19. Cette demande doit être accompagnée du Justificatif de Vente.

ARTICLE 13. 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 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 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 14. 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. Il lui appartient également de vérifier son achat sans délai, et en tout état de cause avant l'utilisation des forfaits.

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 STGM 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 de la personne bénéficiaire de l'Assurance.

La STGM décline toute responsabilité en cas d'impossibilité pour le Client de finaliser une commande sur le Site Internet ou sur un Automate avant une échéance déterminée, du fait par exemple de l'inaccessibilité ou du dysfonctionnement du Site internet 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 15. REFUS DE VENTE

La STGM se réserve la faculté de refuser la vente d'un Titre de Transport à tout Client si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- Le comportement du Client (état d'ébriété ou suspicion d'état d'ébriété, comportement violent, etc.) présente un danger pour lui-même, pour les autres utilisateurs des remontées mécaniques exploitées par la STGM, pour le personnel de la STGM ou pour les équipements de cette dernière ;
- Le Titre de Transport est immédiatement utilisable ;
- Le Client souhaite utiliser lui-même le Titre de Transport.

ARTICLE 16. DONNEES PERSONNELLES

La société Compagnie des Alpes (RCS Paris 349 577 908) et la STGM, 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 dans les 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 la STGM 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 la STGM aux coordonnées indiquées à l'article 19.

ARTICLE 18. SUIVI D'UNE COMMANDE

En cas d'achat d'un Titre de Transport sur le Site Internet, le Client peut obtenir des informations sur sa commande en envoyant un courriel à l'adresse suivante : vad.tignes@compagniedesalpes.fr.

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 : STGM, Protection des données personnelles, 665 avenue de Grande Motte, Le Val Claret, 73320 Tignes, France ;
- Soit par courriel à l'adresse suivante : stgm.privacy@compagniedesalpes.fr.

Le Client peut obtenir des informations concernant le Fichier National des Chèques Irréguliers (FNCI) et accéder aux données le concernant recensées dans le FNCI en s'adressant à la Banque de France.

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, dans les deux mois suivant la survenance de l'événement donnant lieu à réclamation :

- Par le biais du site internet <https://www.ticketoski.fr/fr/tignes> ;
- A défaut, par courrier postal à l'adresse suivante : STGM, Service clientèle, 665 avenue de Grande Motte, Le Val Claret, 73320 Tignes, 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 la STGM à la commande du Client, elle doit être effectuée auprès de la STGM avant la première utilisation de ce titre. Si la réclamation a un autre objet, elle doit parvenir à la STGM 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. La STGM n'est pas habilitée à traiter sa demande.

ARTICLE 20. REGLEMENT DES DIFFERENDS

En cas de différend entre le Client et la STGM 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 STGM.

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 1^{er} octobre 2025.

ARTICLE 22. MODIFICATION DES CONDITIONS DE VENTE

La STGM 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.