

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES

### SOCIETE DEUX ALPES LOISIRS

SA au capital de 8 899 133,96 €

RCS Grenoble n° 064 501 406

Siège social : Immeuble Le Meijotel-38 860 DEUX ALPES

N° TVA Intracommunautaire : FR 94 064 501 406

N° Tel : +33(0)4.76.79.75.01

Courriel : skipass.DAL@compagniedesalpes.fr

Exploitant le domaine skiable des DEUX ALPES,

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD Entreprise - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense.

Ci-après dénommée l'« Exploitant ».

### ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») vendus par l'Exploitant et donnant accès au domaine skiable des 2 Alpes.

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 15 septembre 2018 et valables exclusivement sur la saison d'hiver.

Les conditions de vente de Titres valables sur la saison d'hiver sont définies dans un document séparé.

Si une disposition des présentes venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition d'un Titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) ») de l'intégralité des présentes conditions générales, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Il appartient au Client de s'informer sur les catégories de Titres et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

Le Titre est délivré sur un support mentionnant son numéro dit « numéro de Ski-card ». Le **Titre** est composé d'un **support** sur lequel est encodé un **titre de transport**, et d'un **justificatif de vente**.

La durée d'un Titre s'entend en « jours consécutifs ».

L'Exploitant propose également au Client un contrat d'assurance « Assur'Gliss » en complément de l'achat du Titre. Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans les points de vente ou consultables et téléchargeables soit directement sur le site Internet [www.assurglisse.com](http://www.assurglisse.com) soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site Internet de l'Exploitant ([www.skipass-2alpes.com](http://www.skipass-2alpes.com)).

### ATTENTION :

Chaque émission de Titre donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine et la catégorie (adulte, enfant, etc.) du **titre de transport**, sa date limite de validité, son numéro de Ski-card et l'assurance éventuellement souscrite.

Ce **justificatif de vente** doit impérativement être conservé par le Client, lequel doit être en mesure de le présenter à l'Exploitant en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, polyvalence, réclamation).

### ARTICLE 2. LE SUPPORT DES TITRES

Tous les supports rechargeables émis par l'Exploitant dénommés « Ski-card », et en bon état de fonctionnement, peuvent être rechargés par les Clients dans les points de vente physiques de l'Exploitant, sur [www.skipass-2alpes.com](http://www.skipass-2alpes.com), ou sur l'application Touch accessible depuis les tablettes et bornes IPM et Kaffein mises à disposition dans certains points de vente.

Si le Client ne dispose pas de support, son Titre est alors encodé sur un nouveau support « Ski-card » rechargeable, d'une valeur unitaire de deux euros toutes taxes comprises (2€ TTC). Ce support est non remboursable. Par exception, les Titres gratuits, Titres « piétons Journée » et Titres « aller-retour sur une remontée mécanique » sont délivrés sur des supports jetables gratuits. Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement

encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

### **ARTICLE 3. LA PHOTOGRAPHIE DU CLIENT**

La vente de tout Titre de type « saison » ou à journées non consécutives ainsi que la délivrance de Titres « gratuits » pour les personnes âgées de moins de 5 ans ou de 72 ans et plus, est subordonnée à la remise ou à la prise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunettes de soleil ni couvre-chef du Client.

Cette photographie sera conservée par l'Exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre, sauf opposition de la part du Client (Cf. infra « Protection des données à caractère personnel »).

### **ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT**

#### **4.1. Tarifs**

Les tarifs publics des titres de transport et de l'assurance ASSUR'GLISS sont affichés dans les points de vente de l'Exploitant et sur le site Internet [www.skipass-2alpes.com](http://www.skipass-2alpes.com). Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente ainsi que dans les Offices de tourisme.

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises : ils sont établis sur la base des taxes en vigueur et sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation des taxes applicables.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur le site Internet. Ces réductions ou gratuités sont accordées sur présentation au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

Dans tous les cas, la détermination de l'âge du Client à prendre en compte est celui au jour de début de validité du Titre à délivrer.

Pour les Titres « matin 9h-12h30 », un dépôt de garantie de 8,10 Euros pour la catégorie Adulte ou de 6.70 Euros pour la catégorie Enfants ou de 7.70 Euros pour la catégorie Séniors est exigé et payé par le Client lors de l'achat de ce Titre. Ce dépôt de garantie pourra faire l'objet d'un remboursement si le Client porteur de ce Titre se présente dans un point de ventes jusqu'à treize (13) heures, le jour même de l'achat, en possession du justificatif de vente et du support qui lui seront demandés par l'Exploitant.

#### **4.2. Modalités de paiement**

Toute délivrance d'un Titre donne lieu à paiement du tarif correspondant.

Ces règlements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France émis à l'ordre de l'Exploitant, soit en espèces dans la limite des plafonds réglementaires (cf. articles L112-6 et D112-3 du Code monétaire et financier), soit par carte bancaire acceptée par l'Exploitant soit par chèques-vacances ANCV.

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité est exigée.

### **ARTICLE 5. MODALITES D'UTILISATION DES AUTOMATES SKI BADGE**

Des automates ski-badge permettant l'achat ou le rechargement des Titres mentionnés sur ces automates sont mis à disposition des Clients ; le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique. Seul certains titres sans photographie et au tarif public peuvent être délivrés par ces automates.

### **ARTICLE 6. INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES**

#### **6.1. Si le Client opte pour un Titre «demi-journée » ou « journée »**

Le Client peut bénéficier de tarifs remisés sur le Titre « demi-journée » ou « journée », qui sont proposés par l'Exploitant en cas de conditions météorologiques et nivologiques défavorables ayant un impact significatif sur les conditions d'ouverture des remontées mécaniques. (= « tarifs « intempéries »).

#### **6.2. Si le Client opte pour un Titre « Séjour 2 jours et plus, à jours consécutifs »**

Seule une interruption de plus d'une demi-journée et de plus de quatre-vingt pour cent (80%) des remontées mécaniques ouvertes au cours de la période durant laquelle l'interruption se produit et auxquelles le Titre donne accès, et hors cas de force majeure, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « Séjour 2 jours et plus, à jours consécutifs ».

Dans ce cas, une fiche de demande de dédommagement est délivrée dans les points de vente de l'Exploitant ou disponible sur Internet à l'adresse <http://www.ticketoski.fr/fr/deux-alpes>.

Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par les Clients auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à dédommagement. Le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de jours au cours desquels le Client n'a pu utiliser son Titre, du fait de l'interruption de service : le dernier jour pris en considération étant, en tout état de cause le jour d'expiration de la validité du Titre concerné.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client (ce choix est irrévocable et ne pourra être remis en cause pour quelque raison que ce soit) :

1. **Prolongation** immédiate de la durée de validité du Titre concerné par la remise d'un nouveau Titre (qui commence à courir le lendemain de la date d'expiration du Titre initial, ou du premier jour de reprise du service si elle est postérieure à cette date) ;
2. Obtention d'un **avoir** à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1). Cet avoir est nominatif, personnel et incessible et permettra au client de se faire délivrer un Titre de même type et d'une durée égale au nombre de jours dédommageables tel que défini ci-dessus.
3. **Remboursement** différé calculé au prorata du nombre de jours d'interruption des remontées mécaniques. (A titre d'exemple : pour un arrêt de plus de 80% des remontées mécaniques telles que définies ci-dessus pendant trois (3) jours, un Client titulaire d'un Titre six (6) jours sera remboursé 3/6<sup>ème</sup> du prix d'achat de son Titre).

Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du Titre concerné.

Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le dédommagement choisi.

La demande de dédommagement, accompagnée des pièces justificatives (original du Titre et justificatif de vente), devra être remise à l'Exploitant selon les modalités définies à l'article 8 ci-après.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces afférentes à la demande de dédommagement.

Pour les Titres de moins de deux (2) jours, il appartient au Client de s'informer des conditions météorologiques du jour afin d'effectuer son achat en toute connaissance de cause. Aucun dédommagement ne sera effectué.

## ARTICLE 7. REMBOURSEMENT

Dans les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés, sauf cas prévu à l'article 6 ci-avant.

Les Titres à journées non consécutives devront être épuisés durant la saison d'hiver ou d'été en cours. Au-delà, ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni à un report de validité.

Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques, couvrant également les frais de secours en cas d'accident sur les pistes de ski ou remontées mécaniques. Tous renseignements à cet effet sont à demander auprès des points de vente.

## ARTICLE 8. RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à l'Exploitant dans un délai de quatre (4) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour recourir à la médiation ou tenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 11.

Toute réclamation doit être déposée :

- au Point de Vente Caisse Centrale ou,
- envoyée à l'adresse suivante ou :

*SOCIETE DEUX ALPES LOISIRS*

*Service Relations Clients*

*BP 11-Immeuble Le Meijotel*

*38 860 LES DEUX ALPES*

- sur Internet à l'adresse <http://www.ticketoski.fr/fr/deux-alpes>.

## ARTICLE 9. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droits d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de l'Exploitant.

## ARTICLE 10. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées sur ce site internet font l'objet d'un traitement informatique visant

- Traiter votre commande. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat que vous concluez avec la société Deux Alpes Loisirs ;

- Créer et gérer votre compte personnel dans lequel vous pouvez mémoriser vos activités. Ce traitement est fondé sur votre consentement.
- Traiter votre demande d'adhésion au programme Partenariat Propriétaire. Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Vous faire bénéficier des avantages offerts dans le cadre du programme Partenariat Propriétaire (réductions, de prix, avantages commerçants, etc). Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Vous envoyez des offres promotionnelles, des lettres d'informations, et des enquêtes de satisfaction.  
Ce traitement est fondé,
  - S'agissant des messages envoyés par Deux Alpes Loisirs, sur l'intérêt légitime de cette dernière à développer ses activités ou sur votre consentement.
  - S'agissant des messages envoyés par L'office de Tourisme des 2 Alpes, sur votre consentement ;
- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous nous envoyez. Ce traitement est fondé sur votre consentement;
- Répondre à vos demandes par « chat ». Ce traitement est fondé sur votre consentement;

Le renseignement des champs marqués d'un astérisque est nécessaire pour permettre à la société Deux Alpes Loisirs d'effectuer les traitements mentionnés ci-dessus. Le renseignement des autres champs est facultatif.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de Deux Alpes Loisirs, représentée par Didier BOBILLIER, agissant en qualité de directeur général, et dont les coordonnées sont indiquées dans les mentions légales.

Les données collectées sont destinées :

- À la société Deux Alpes Loisirs et aux sociétés qui lui sont affiliées ;
- À tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus ;
- À l'Office de tourisme des 2 Alpes si vous y avez consenti.

Ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non membre de l'Union Européenne. Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès de Deux Alpes Loisirs.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter vos commandes de produits et de services : pendant cinq ans à compter de leur collecte si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 €. Par exception, le numéro et la date d'expiration de votre carte bancaire sont conservés :  
En tout état de cause pendant 15 mois après la dernière date de débit à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction.  
Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction ;
- Données collectées pour créer et gérer votre compte personnel : jusqu'à la suppression de votre compte personnel (la suppression de compte implique la suppression des sous-contacts liés à ce compte) ;
- Données collectées pour traiter votre adhésion au programme Partenariat Propriétaire : jusqu'à la résiliation de votre adhésion en cas d'acceptation de votre demande ; pendant la durée nécessaire au traitement de votre demande en cas de rejet de cette demande ;
- Données collectées pour vous faire bénéficier des avantages offerts dans le cadre du Partenariat Propriétaire : jusqu'à la résiliation de votre adhésion au programme ;
- Données collectées pour vous envoyer des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles : pendant 3 ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de 3 ans si vous acceptez de continuer de recevoir des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles de la part de la société Deux Alpes Loisirs ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous nous envoyez : pendant la durée de ces demandes, commentaires et réclamations
- Données collectées pour répondre à vos demandes par « chat » : jusqu'à la clôture de votre discussion par « chat » ;

Vous disposez du droit d'accéder aux données vous concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de vous opposer à ce traitement. La société Deux Alpes Loisirs se conformera à votre demande sous réserve du respect des obligations légales qui nous incombent.

Vous disposez du droit de retirer à tout moment votre consentement au traitement des données vous concernant. Le retrait de votre consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : Deux Alpes Loisirs – Service Protection des données Personnelles – Le Meijotel – 38860 Les Deux Alpes, France ; ou
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [dal-privacy@compagniedesalpes.fr](mailto:dal-privacy@compagniedesalpes.fr)

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, la société Deux Alpes Loisirs doit être en mesure de vérifier votre identité afin de répondre à votre demande. Pour cela, vous devez joindre, à l'appui de toute demande d'exercice des droits mentionnés ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant votre date et votre lieu de naissance et portant votre signature et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », de l'article 92 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de cette loi, et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Enfin, vous disposez du droit d'adresser une réclamation à la CNIL si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France – Tél. : +33 1 53 73 22 22 – Fax : +33 1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Nous utilisons des cookies et autres traceurs sur notre site internet. Pour en savoir plus sur leur utilisation et pour les paramétrer, veuillez consulter notre politique relative aux cookies (article 4 ci-dessus).

## ARTICLE 11. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions générales sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le consommateur est informé de la possibilité de recourir à une procédure **de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage** (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Exploitant.

Par ailleurs, une plateforme de règlement des litiges en ligne est à votre disposition sur internet, à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&Ing=FR>. A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION  
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES**
**SOCIETE DEUX ALPES LOISIRS**

SA au capital de 8 899 133,96 €

RCS Grenoble n° 064 501 406

Siège social : Immeuble Le Meijotel - 38 860 DEUX ALPES

N° TVA Intracommunautaire : FR 94 064 501 406

N° Tel : +33(0)4.76.79.75.01

Courriel : skipass.DAL@compagniedesalpes.fr

Exploitant le domaine skiable des DEUX ALPES,

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD Entreprise - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense.

Ci-après dénommée l'« Exploitant ».

**ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS**

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») émis par l'Exploitant et donnant accès au domaine skiable des 2 Alpes.

Les présentes conditions générales sont applicables **à compter du 15 Septembre 2018** et valables exclusivement sur la saison d'hiver.

Les conditions de vente de Titres valables sur la saison d'été sont définies dans un document séparé.

Si une disposition des présentes venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition d'un Titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée l'« Usager ») de l'intégralité des présentes conditions générales, sans préjudice des voies des recours habituelles.

**ATTENTION :**

Chaque émission de **Titre** donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine et la catégorie (adulte, enfant...) du **titre de transport**, sa date limite de validité, son numéro de Ski-card et l'assurance éventuellement souscrite.

Ce **justificatif de vente** doit impérativement être conservé par l'Usager, lequel doit être en mesure de le présenter à l'Exploitant en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : perte ou vol du Titre, secours, polyvalence, réclamation...) auprès de l'Exploitant.

**Le Titre est strictement personnel, incessible et intransmissible, sauf le Titre correspondant à la plus courte durée de la grille tarifaire.** Il appartient donc à l'Usager de conserver son Titre de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé par un tiers.

**ARTICLE 2. CONTROLE DES TITRES**

Chaque Titre, émis sur un support numéroté, est utilisable pour une période de validité et une catégorie d'âge prédéterminées. Les informations relatives à la validité du Titre et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle. Seules les informations contenues dans la puce font foi.

Tout Titre donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine skiable pour lequel il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Le domaine de validité du Titre est défini sur le plan des pistes de la saison d'hiver ou d'été concernée et durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques, affichées aux points de vente de l'Exploitant et/ou au départ des remontées mécaniques, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement.

Le Titre (accompagné du **justificatif de vente**) doit être conservé par l'Usager durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique, de son aire de départ à celle d'arrivée, afin de pouvoir être détecté par un système de contrôle automatique ou être présenté à tout contrôleur assermenté de l'Exploitant.

L'absence de Titre, l'usage d'un Titre non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constatés par un contrôleur assermenté de l'Exploitant, font l'objet :

- soit du versement d'une **indemnité forfaitaire** éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire peut atteindre cinq (5) fois la valeur du titre de transport journalier, augmentée le cas échéant de frais de dossier, conformément à la réglementation applicable (articles L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du tourisme et articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale).
- soit de **poursuites judiciaires**.

Ces contrôleurs assermentés peuvent demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés à l'Usager titulaire d'un Titre à tarif réduit ou gratuit.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur assermenté en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

Ces contrôleurs assermentés peuvent également procéder au retrait immédiat du Titre, en vue de le remettre à son véritable titulaire.

Les données personnelles collectées à l'occasion d'un contrôle de Titres font l'objet d'un traitement relatif au suivi des infractions relevées dans le cadre de la police des services publics de transports terrestres.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de la société DEUX ALPES LOISIRS, représentée par Monsieur Didier BOBILLIER, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées en tête des présentes.

Le destinataire des données collectées est la société DEUX ALPES LOISIRS.

Vous disposez du droit d'accéder aux données vous concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de vous opposer à ce traitement.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits en contactant la société DEUX ALPES LOISIRS, à l'adresse figurant en tête des présentes.

Enfin, vous disposez du droit d'adresser une réclamation à la CNIL si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont disponibles sur le site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

En application de l'article 90 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès de la société susvisée.

### **ARTICLE 3. DEFECTUOSITE DES SUPPORTS DES TITRES**

Consignes d'utilisation : Il est recommandé de placer les supports dans une poche côté gauche, sans autre objet métallique ou électronique. Ce support ne doit pas être plié ni perforé ni posé près d'une source de chaleur.

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique du support, l'Exploitant procédera, à ses frais, au remplacement du support contre et à compter de la restitution de ce dernier dans l'un des points de vente de l'Exploitant.

Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support Ski-card est imputable à l'Usager (ex : non-respect des consignes d'utilisation), l'Exploitant facturera à celui-ci la somme forfaitaire de dix (10) euros toutes taxes comprises (10€ TTC) à titre de frais de traitement (8€ TTC) et de remplacement du support défectueux (2 € TTC).

### **ARTICLE 4. PERTE OU VOL DES TITRES**

#### **4.1. Informations à fournir**

En cas de perte ou vol d'un Titre d'une durée égale ou supérieure à un (1) jour, l'Usager doit en formuler la déclaration aux points de vente de l'Exploitant.

#### **Cas N°1 : Pour l'Usager ayant acquis et réglé directement son Titre auprès d'un point de vente ou sur le site de vente en ligne de l'Exploitant ([www.skipass-2alpes.com](http://www.skipass-2alpes.com))**

Il doit présenter sa pièce d'identité et le « justificatif de vente » (reçu remis par l'Exploitant au moment de l'achat du Titre dans le cas d'un paiement sur place ou copie de la confirmation de commande Internet) recensant au moins son numéro de Ski-Card, à l'appui de sa demande de duplicata.

#### **Cas n°2 : Pour l'Usager ayant acquis son Titre auprès d'un distributeur (ex : hébergeur, Tour opérateur, Centrale de Réservation)**

Il doit présenter à l'Exploitant sa pièce d'identité et fournir le numéro de Keycard qui figure sur le support de son Titre.

L'Usager n'ayant pas de justificatif de vente délivré par l'Exploitant, il doit impérativement noter et conserver ce numéro, dès la délivrance de son Titre par le distributeur.

**Pour ces 2 cas**, l'Usager doit ensuite signer la déclaration de perte/vol, qui doit mentionner :

- le numéro de Keycard,
- le motif de la demande,
- les dates et la durée de validité du Titre perdu ou volé.

### **Frais de traitement**

Pour obtenir la délivrance du duplicata, l'Usager doit également s'acquitter des **frais de traitement** d'un montant forfaitaire de huit euros toutes taxes comprises (8 € TTC) ainsi que de la somme de deux euros toutes taxes comprises (2 € TTC) correspondant au montant du support du Titre dupliqué (la Ski-card).

#### **4.2. Délivrance du duplicata**

- Tout Titre ayant fait l'objet d'une déclaration de perte/vol de la part de l'Usager auprès de l'Exploitant, sera désactivé par celui-ci et ne donnera plus accès au domaine skiable.
- Sous réserve des vérifications d'usage, le jour même de la déclaration de perte/vol déposée dans un point de vente de l'Exploitant avant l'heure de fermeture de celui-ci, l'Usager pourra retirer, auprès de ce point de vente, un duplicata (pour la durée résiduelle du Titre).

A NOTER : Tout Titre d'une durée inférieure à un (1) jour, déclaré perdu ou volé ne donne pas lieu à duplicata. Il en sera de même pour les autres Titres dont les informations nécessaires à la délivrance d'un duplicata ne pourront être fournies par l'Usager, et ce, sans recours possible de l'Usager à l'encontre de l'Exploitant.

### **ARTICLE 5. RESPECT DES REGLES DE SECURITE**

Tout Usager est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de sanction.

Il en est de même du respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « 10 règles de bonne conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS) ».

### **ARTICLE 6. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Les données personnelles collectées sur ce site internet font l'objet d'un traitement informatique visant

- Traiter votre commande. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat que vous concluez avec la société Deux Alpes Loisirs ;
- Créer et gérer votre compte personnel dans lequel vous pouvez mémoriser vos activités. Ce traitement est fondé sur votre consentement.
- Traiter votre demande d'adhésion au programme Partenariat Propriétaire. Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Vous faire bénéficier des avantages offerts dans le cadre du programme Partenariat Propriétaire (réductions, de prix, avantages commerçants, etc). Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Vous envoyer des offres promotionnelles, des lettres d'informations, et des enquêtes de satisfaction.  
Ce traitement est fondé,
  - S'agissant des messages envoyés par Deux Alpes Loisirs, sur l'intérêt légitime de cette dernière à développer ses activités ou sur votre consentement.
  - S'agissant des messages envoyés par L'office de Tourisme des 2 Alpes, sur votre consentement ;
- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous nous envoyez. Ce traitement est fondé sur votre consentement;
- Répondre à vos demandes par « chat ». Ce traitement est fondé sur votre consentement;

Le renseignement des champs marqués d'un astérisque est nécessaire pour permettre à la société Deux Alpes Loisirs d'effectuer les traitements mentionnés ci-dessus. Le renseignement des autres champs est facultatif.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de Deux Alpes Loisirs, représentée par Didier BOBILLIER, agissant en qualité de directeur général, et dont les coordonnées sont indiquées dans les mentions légales.

Les données collectées sont destinées :

- À la société Deux Alpes Loisirs et aux sociétés qui lui sont affiliées ;
- À tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus ;
- À l'Office de tourisme des 2 Alpes si vous y avez consenti.

Ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non membre de l'Union Européenne. Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès de Deux Alpes Loisirs.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter vos commandes de produits et de services : pendant cinq ans à compter de leur collecte si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 €. Par exception, le numéro et la date d'expiration de votre carte bancaire sont conservés :  
En tout état de cause pendant 15 mois après la dernière date de débit à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction.  
Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction ;
- Données collectées pour créer et gérer votre compte personnel : jusqu'à la suppression de votre compte personnel (la suppression de compte implique la suppression des sous-contacts liés à ce compte) ;
- Données collectées pour traiter votre adhésion au programme Partenariat Propriétaire : jusqu'à la résiliation de votre adhésion en cas d'acceptation de votre demande ; pendant la durée nécessaire au traitement de votre demande en cas de rejet de cette demande ;
- Données collectées pour vous faire bénéficier des avantages offerts dans le cadre du Partenariat Propriétaire : jusqu'à la résiliation de votre adhésion au programme ;
- Données collectées pour vous envoyer des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles : pendant 3 ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de 3 ans si vous acceptez de continuer de recevoir des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles de la part de la société Deux Alpes Loisirs ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous nous envoyez : pendant la durée de ces demandes, commentaires et réclamations
- Données collectées pour répondre à vos demandes par « chat » : jusqu'à la clôture de votre discussion par « chat » ;

Vous disposez du droit d'accéder aux données vous concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de vous opposer à ce traitement. La société Deux Alpes Loisirs se conformera à votre demande sous réserve du respect des obligations légales qui nous incombent.

Vous disposez du droit de retirer à tout moment votre consentement au traitement des données vous concernant. Le retrait de votre consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : Deux Alpes Loisirs – Service Protection des données Personnelles – Le Meijotel – 38860 Les Deux Alpes, France ; ou
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [dal-privacy@compagniedesalpes.fr](mailto:dal-privacy@compagniedesalpes.fr)

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, la société Deux Alpes Loisirs doit être en mesure de vérifier votre identité afin de répondre à votre demande. Pour cela, vous devez joindre, à l'appui de toute demande d'exercice des droits mentionnés ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant votre date et votre lieu de naissance et portant votre signature et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », de l'article 92 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de cette loi, et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Enfin, vous disposez du droit d'adresser une réclamation à la CNIL si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France – Tél. : +33 1 53 73 22 22 – Fax : +33 1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Nous utilisons des cookies et autres traceurs sur notre site internet. Pour en savoir plus sur leur utilisation et pour les paramétrer, veuillez consulter notre politique relative aux cookies (article 4 ci-dessus).

## **ARTICLE 7. INFORMATION CO2 DES PRESTATIONS DE TRANSPORT**

En application des articles L 1431-3 et D1431-1 à 1431-23 du Code des transports, l'Exploitant communique ci-après l'information CO<sub>2</sub>e relative aux prestations de transport par remontées mécaniques :

CO <sup>2</sup> e Transport	CO <sup>2</sup> e transport pour un Titre journée (en g CO <sup>2</sup> e)	Equivalence parcours voiture (en km)	CO <sup>2</sup> e transport pour un Titre "piéton" (en g CO <sup>2</sup> e)	Equivalence parcours voiture (en km)	CO <sup>2</sup> e transport pour un "passage" (en g CO <sup>2</sup> e)	Equivalence parcours voiture (en km)
2Alpes (DAL)	65	0,47	10,93	0,08	5,47	0,04

Base de calcul : 6g CO<sup>2</sup>e/kwh/ 100% énergie renouvelable/ voiture au gasoil 140g/km (classe C, moyenne actuelle)

Pour tout renseignement complémentaire, il convient d'adresser sa demande à:

DEUX ALPES LOISIRS – Service Relations Clients – BP 11 – Immeuble LE MEIJOTEL – 38860 LES DEUX ALPES.

## ARTICLE 8. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions générales sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le consommateur est informé de la possibilité de recourir à une procédure de **médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage** (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Exploitant.

Par ailleurs, une plateforme de règlement des litiges en ligne est à votre disposition sur internet, à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE  
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIKES  
www.skipass-2alpes.com – Application Touch**

## **SOCIETE DEUX ALPES LOISIRS**

SA au capital de 8 899 133,96 €

RCS Grenoble n° 064 501 406

Siège social : Immeuble Le Meijotel-38 860 DEUX ALPES

N° TVA Intracommunautaire : FR 94 064 501 406

N° Tel : +33 (0) 4 76 79 75 01

N ° Fax : +33 (0) 4 76 79 75 18

Courriel : skipass.DAL@compagniedesalpes.fr

Exploitant le domaine skiable des DEUX ALPES,

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD Entreprise - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense.

Ci-après dénommée « l'Exploitant ».

## **ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS**

Les présentes conditions entrent en vigueur **à compter du 15 Septembre 2018.**

La validation d'une commande conclue en ligne (soit sur le module de vente en ligne de l'Exploitant et à l'adresse [www.skipass-2alpes.com](http://www.skipass-2alpes.com) (ci-après le « Site Internet »), soit sur l'application Touch accessible via les tablettes tactiles et bornes IPM et Kaffein mises à disposition dans certains points de vente), implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) ») aux présentes conditions particulières de vente en ligne.

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente en ligne pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les présentes conditions complètent les « Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation des titres de transport sur remontées mécaniques » (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne.

Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes.

L'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

## **ARTICLE 2. PRODUITS PROPOSES**

La vente en ligne permet au Client d'enregistrer ou recharger un titre de transport sur un support Ski-card rechargeable.

L'application mobile « Touch » est accessible via des tablettes tactiles et des bornes IPM et Kaffein mises à disposition des Clients dans certains points de vente, ainsi qu'auprès de partenaires en station dont la localisation est publiée sur le Site Internet (ci-après l' « Application Touch »).

Elles permettent uniquement le rechargement des Titres mentionnés sur ces tablettes et bornes. Dans ce cas, les Clients doivent donc être déjà en possession d'un support rechargeable en cours de validité, pour pouvoir bénéficier de ce service.

Rappel : le Titre est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport, et d'un justificatif de vente envoyé par courriel au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement effectué en ligne.

NB : Afin de bénéficier de la procédure « perte ou vol des Titres » définie à l'article 4 des Conditions Générales d'Utilisation des Titres, le Client doit fournir impérativement à l'Exploitant ce justificatif de vente.

La liste et les caractéristiques des différents Titres proposés à l'achat et/ou au rechargement (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire spécifique de chaque canal de vente et consultable sur ce dernier (Site Internet ou Application Touch).

L'ensemble des Titres demeure disponible dans les points de vente physiques de l'Exploitant.

## **ARTICLE 3. MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE**

La commande ne peut être enregistrée que si le Client s'est clairement identifié :

- Sur le Site Internet : soit par l'entrée de son code d'accès (login + mot de passe) qui lui est strictement personnel, soit en complétant le formulaire en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution de son code d'accès.
- Sur l'Application Touch : par la saisie de son adresse email.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive. (article 1127-2 du Code Civil)

Pour finaliser la Commande le Client doit prendre connaissance des présentes conditions ainsi que des Conditions Générales de Vente (CGV) et Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des Titres, les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 4.

L'Exploitant confirmera au Client sa commande par un courriel. Ce courriel contiendra un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et constitue le justificatif de vente visé à l'article 2.

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, les commandes en ligne complètes (règlement, justificatifs et photographies le cas échéant inclus) doivent être impérativement conclues sur le Site Internet au plus tard le **dixième jour** (pour l'étranger et les DOM-TOM) et le **septième jour** (pour la France métropolitaine) avant le premier jour de validité du Titre, afin que le Client puisse recevoir ses Titres à domicile.

A défaut de respecter ces délais, le Client ne pourra recevoir sa commande à domicile.

Le début de traitement des commandes se fera le 15 octobre 2018.

Les commandes en ligne complètes (règlement, justificatifs et photographies le cas échéant inclus) peuvent être conclues sur le Site Internet au plus tard la **veille** avant le premier jour de validité du Titre.

Dans ce cas, le Client doit retirer ses Titres à son choix soit auprès d'un point de vente de l'Exploitant soit auprès d'un partenaire (ex : Office du tourisme) en tenant compte des horaires d'ouverture de ces derniers.

Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

## **ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **4.1. Généralités**

Les prix indiqués sont des prix T.T.C. en Euros tenant compte du taux de T.V.A. en vigueur au jour de la commande.

Il est précisé que les frais de port sont à la charge du Client, pour une somme forfaitaire de quatre euros toutes taxes comprises (4€ TTC) en lettre prioritaire ou de six euros toutes taxes comprises (6€ TTC) en courrier suivi, selon son choix.

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande. Sur le Site Internet, les paiements doivent être effectués soit par carte bancaire à distance acceptée par l'Exploitant soit par e-chèques-vacances ANCV (montant minimum de 60€). Le paiement par carte bancaire est sécurisé via sécurisé via Lyra Network Service Payzen (serveur de paiement sécurisé « on line »), qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

Pour l'Application Touch, le prix de la commande en ligne est exigible à la commande. Les paiements doivent être effectués par carte bancaire acceptée par l'Exploitant. Le paiement par carte bancaire est sécurisé via Lyra Network Service Payzen MPos (lecteur de carte bancaire fourni par Lyra Network), qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué par TPE de proximité à paiement immédiat.

A aucun moment, l'Exploitant n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. L'Exploitant est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

### **4.2. Paiement en deux mensualités (offre valable jusqu'au 15/01/2019)**

**Jusqu'au 15/01/2019 inclus et exclusivement**, le paiement en deux mensualités égales par carte bancaire et sans frais est accessible à tout Client (personne majeure exclusivement) pour toute commande d'un **pass saison 2018/2019**. Le prélèvement des échéances sur la carte bancaire du Client se répartit selon la date de la commande comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

	Dates des prélèvements automatiques
<b>Date de la commande</b>	Commande passée entre le 1 <sup>er</sup> et le 30 ou 31 du mois (M)
1 <sup>ère</sup> échéance	Prélèvement de la moitié du montant dû le jour de la commande
2 <sup>nd</sup> e échéance	Prélèvement du solde à date d'anniversaire de la commande du mois M+1

Exemple : pour une commande d'un montant total TTC de 1200,00€ le 23/12/18, deux prélèvements automatiques de 600,00€ l'un le 23/12/18 et le second le 23/01/2019.

Taux Annuel Effectif Global (TAEG) fixe : 0%. Montant total dû : 1200,00€.

Pour ce faire, le Client s'engage à communiquer les informations relatives à sa propre carte bancaire sur la plate-forme Payzen (site Internet sécurisé). Le Client s'engage expressément à ce que sa carte bancaire soit en cours de validité jusqu'à la dernière échéance susvisée et que chaque prélèvement prévu soit inférieur au plafond autorisé par son organisme bancaire.

**Pour toute commande effectuée à compter du 16/01/2019**, le paiement s'effectuera exclusivement au comptant (voir dispositions de l'article 4.1 ci-dessus).

## ARTICLE 5. ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE PAR L'EXPLOITANT

### 5.1. Le paiement au comptant

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du Client lors de la passation de la commande.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande.

**Une fois la commande conclue en ligne et confirmée par le Client, l'Exploitant accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le justificatif de vente visé à l'article 2 et qui contient le récapitulatif de commande.**

### 5.2. Le paiement en deux mensualités (offre valable jusqu'au 15/01/2019)

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du Client pour la moitié du montant total toutes taxes comprises de la commande lors de la passation de ladite commande.

Le refus d'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque pour la moitié du montant total précité de la commande entraîne l'annulation du processus de commande.

**Une fois la commande conclue sur Internet et confirmée par le Client, l'Exploitant accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le justificatif de vente visé à l'article 2 et qui contient le récapitulatif de commande.**

Clause de réserve de propriété :

Dans le cas du paiement en deux mensualités, les Titres resteront la propriété de l'Exploitant jusqu'au paiement intégral de leur prix mais le Client en deviendra responsable dès leur remise matérielle.

En cas d'incident de paiement sur la seconde échéance, le montant total de la commande correspondante devient immédiatement exigible. A défaut de paiement dudit montant, l'Exploitant se réserve le droit d'invoquer la clause de réserve de propriété (cf. ci-dessus) afin d'obtenir la restitution des Titres.

## ARTICLE 6. LIVRAISON DE LA COMMANDE

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, le Client a le choix :

- soit de se faire livrer à domicile à l'adresse indiquée à cet effet par le Client,  
Sauf cas de force majeure, l'Exploitant s'engage à livrer par la Poste les Titres au plus tard le **troisième jour** pour la France métropolitaine et au plus tard le **sixième jour** pour l'étranger et les DOM-TOM avant leur premier jour de validité (le cachet de la Poste faisant foi).
- soit de retirer ses Titres dans le point de vente de l'Exploitant, en tenant compte des horaires d'ouverture de ces derniers.

La copie du **justificatif de vente** (l'accusé de réception par courriel) sera alors exigée ainsi qu'une pièce d'identité officielle en vigueur. A défaut, les Titres commandés ne pourront pas être délivrés.

- soit de retirer ses Titres sur une borne IPM du point de vente « Ski pass EXPRESS » ou sur une borne Kaffein en haut et en bas de la télécabine de Venosc dès confirmation de sa commande, en tenant compte des horaires d'ouverture de ce point de vente, et sous réserve que le Client fournisse le numéro de commande ou le QR Code disponibles sur le courriel de confirmation de commande visé à l'article 3.

## ARTICLE 7. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE

Le support Ski-card peut être rechargé en fonction des produits proposés en ligne par l'Exploitant au plus tard une (1) heure avant le début de validité du Titre choisi.

Le paiement se fait par carte bancaire à distance. Un accusé de réception de la commande est envoyé par l'Exploitant au Client, lequel devra conserver ce **justificatif de vente**, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques.

Le rechargement du Titre aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres ».

## ARTICLE 8. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

En application de l'article L 221-2 9° du Code de la consommation, la vente des Titres n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

## ARTICLE 9. MODIFICATION /ANNULATION DE COMMANDE

Une fois la commande du Titre confirmée par le Client, le Titre commandé ne peut pas être remboursé ni repris, ni échangé.

Toutefois, pour les commandes conclues via le Site Internet exclusivement, le Client a la possibilité de souscrire une Option Flexibilité et/ou une Option Annulation dont les modalités sont précisées respectivement aux articles 10 et 11 ci-après.

### Article 10. OPTION FLEXIBILITE

Au moment de la commande, et **exclusivement sur le Site Internet**, le Client peut souscrire une option dénommée « Garantie FLEXIBILITE », **pour un montant de trois euros toutes taxes comprises (3€ TTC) par Titre.**

Cette option n'est pas ouverte aux Titres à journées non consécutives, puisque ceux-ci n'ont pas de date de validité prédéfinie. (déclenchement lors du premier passage aux bornes d'accès)

La souscription de cette option permet au Client de pouvoir **modifier la date de validité de son Titre.**

Toute demande de modification de date de validité ne peut porter que sur une modification de la date de validité pour la saison au cours de laquelle ledit/lesdits Titre(s) a/ont été commandé(s).

**Si la date de validité du Titre a permis d'obtenir une offre promotionnelle ou une tarification sous condition de date, le Client en perdra automatiquement le bénéfice. Ainsi, son changement de date de validité sera effectué par l'Exploitant en fonction du tarif en vigueur au jour de la demande.**

Ces demandes de modification de dates de validité pour la saison en cours doivent être adressées à l'Exploitant avant toute utilisation du Titre et au plus tard durant le premier jour de validité du Titre.

En deçà de ce délai ou après utilisation du Titre, même partielle, toute demande de modification des dates de validité ne sera pas prise en compte par l'Exploitant et sera en conséquence rejetée sans aucun droit à compensation ni indemnité quelconque au profit du Client.

Le Client doit adresser sa demande de modification auprès des points de vente ou par courriel à l'adresse suivante: *skipass.DAL@compagniedesalpes.fr*.

En cas de demande de modification par courriel, la date d'envoi du courriel fera foi.

Pour être recevable, la demande de modification du Client doit comporter le numéro de la commande correspondante, mentionné sur le **justificatif de vente** visé à l'article 2.

L'Exploitant réalise directement la modification des dates de validité pour la saison en cours via son système informatique de billetterie.

Le changement des dates de validité s'opère alors automatiquement au premier passage du Client aux bornes d'accès et ce, sans frais supplémentaires.

Le Client conserve le support du Titre modifié qui pourra être réutilisé et rechargé par la suite.

**Aucun frais de modification ne sera appliqué.**

## **ARTICLE 11. OPTION ANNULATION**

Au moment de la commande, et **exclusivement sur le Site Internet**, le Client peut souscrire une option dénommée « Garantie annulation », pour un montant de **cinq euros toutes taxes comprises (5€ TTC) par Titre**.

La souscription de cette option permet au Client de pouvoir annuler tout ou partie de sa commande, sans avoir à fournir de motif, jusqu'à la date de début de validité du Titre concerné.

Une demande d'annulation de commande peut être adressée à l'Exploitant auprès des points de vente ou par courriel à l'adresse suivante: [skipass.DAL@compagniedesalpes.fr](mailto:skipass.DAL@compagniedesalpes.fr).

Cette demande doit être envoyée par le Client au plus tard le premier jour de début de validité du Titre concerné.

En cas de demande d'annulation par courriel, la date d'envoi de ce dernier fera foi.

Pour être recevable, la demande de modification du Client doit comporter le numéro de la commande correspondante, mentionné sur le **justificatif de vente** visé à l'article 2.

En outre, le Titre concerné ne doit pas avoir été utilisé, même partiellement.

L'Exploitant recrédit la carte bancaire du Client du montant du Titre annulé, sous un délai de sept (7) jours à compter de la demande d'annulation.

Le montant remboursé correspond aux montants du (ou des) titre(s) de transport acheté(s) et annulé(s) voire à l'intégralité du coût de la commande (c'est-à-dire frais d'envoi et de supports compris) en cas d'annulation totale de la commande.

A noter : Cette annulation n'est possible que si les Titres concernés n'ont pas été utilisés, même partiellement.

**Aucun frais d'annulation ne sera appliqué.**

En deçà du premier jour de validité des Titres commandés, aucune demande d'annulation ne sera acceptée par l'Exploitant.

## **ARTICLE 12. SUIVI DE COMMANDE**

Pour toute information supplémentaire, le Service Relations Clients est à la disposition du Client :

Tel : +33 (0)4 76 79 75 01

Adresse postale : Immeuble Le Mejjotel-38 860 DEUX ALPES

Courriel : [skipass.dal@compagniedesalpes.fr](mailto:skipass.dal@compagniedesalpes.fr)

## **ARTICLE 13. RESPONSABILITES**

L'Exploitant est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu en ligne, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, l'Exploitant peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. (Art. L221-15 Code de la consommation)

## **ARTICLE 14. RESILIATION POUR DEFAUT OU RETARD DE LIVRAISON**

Sauf cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, en cas de manquement de l'Exploitant à son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, l'Exploitant de fournir les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par

l'Exploitant de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que l'Exploitant ne se soit exécuté entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque l'Exploitant refuse de fournir les prestations ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat (Article L216-2 du Code de la consommation).

## ARTICLE 15. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément à l'article 1367 du Code civil ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne.

Le Client doit conserver impérativement le **justificatif de vente**, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques.

Conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation, pour toute commande réalisée en ligne pour un montant au moins égal à 120€, l'Exploitant assure la conservation de l'écrit constatant la commande du Client, pendant une durée de dix ans à compter de la date de l'exécution de la prestation correspondante, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée, sur simple demande de ce dernier.

## ARTICLE 16. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site Internet et de l'Application Touch, qui sont propriété de l'Exploitant, demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier.

Toute reproduction d'un desdits éléments ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable de l'Exploitant.

## ARTICLE 17. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées sur ce site internet font l'objet d'un traitement informatique visant

- Traiter votre commande. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat que vous concluez avec la société Deux Alpes Loisirs ;
- Créer et gérer votre compte personnel dans lequel vous pouvez mémoriser vos activités. Ce traitement est fondé sur votre consentement.
- Traiter votre demande d'adhésion au programme Partenariat Propriétaire. Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Vous faire bénéficier des avantages offerts dans le cadre du programme Partenariat Propriétaire (réductions, de prix, avantages commerçants, etc). Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Vous envoyez des offres promotionnelles, des lettres d'informations, et des enquêtes de satisfaction.  
Ce traitement est fondé,
  - S'agissant des messages envoyés par Deux Alpes Loisirs, sur l'intérêt légitime de cette dernière à développer ses activités ou sur votre consentement.
  - S'agissant des messages envoyés par L'office de Tourisme des 2 Alpes, sur votre consentement ;
- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous nous envoyez. Ce traitement est fondé sur votre consentement;
- Répondre à vos demandes par « chat ». Ce traitement est fondé sur votre consentement;

Le renseignement des champs marqués d'un astérisque est nécessaire pour permettre à la société Deux Alpes Loisirs d'effectuer les traitements mentionnés ci-dessus. Le renseignement des autres champs est facultatif.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de Deux Alpes Loisirs, représentée par Didier BOBILLIER, agissant en qualité de directeur général, et dont les coordonnées sont indiquées dans les mentions légales.

Les données collectées sont destinées :

- À la société Deux Alpes Loisirs et aux sociétés qui lui sont affiliées ;
- À tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus ;
- À l'Office de tourisme des 2 Alpes si vous y avez consenti.

Ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non membre de l'Union Européenne. Vous pouvez obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès de Deux Alpes Loisirs.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter vos commandes de produits et de services : pendant cinq ans à compter de leur collecte si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 €. Par exception, le numéro et la date d'expiration de votre carte bancaire sont conservées :  
En tout état de cause pendant 15 mois après la dernière date de débit à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction.  
Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction ;
- Données collectées pour créer et gérer votre compte personnel : jusqu'à la suppression de votre compte personnel (la suppression de compte implique la suppression des sous-contacts liés à ce compte) ;
- Données collectées pour traiter votre adhésion au programme Partenariat Propriétaire : jusqu'à la résiliation de votre adhésion en cas d'acceptation de votre demande ; pendant la durée nécessaire au traitement de votre demande en cas de rejet de cette demande ;
- Données collectées pour vous faire bénéficier des avantages offerts dans le cadre du Partenariat Propriétaire : jusqu'à la résiliation de votre adhésion au programme ;
- Données collectées pour vous envoyer des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles : pendant 3 ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de 3 ans si vous acceptez de continuer de recevoir des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles de la part de la société Deux Alpes Loisirs ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous nous envoyez : pendant la durée de ces demandes, commentaires et réclamations
- Données collectées pour répondre à vos demandes par « chat » : jusqu'à la clôture de votre discussion par « chat » ;

Vous disposez du droit d'accéder aux données vous concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de vous opposer à ce traitement. La société Deux Alpes Loisirs se conformera à votre demande sous réserve du respect des obligations légales qui nous incombent.

Vous disposez du droit de retirer à tout moment votre consentement au traitement des données vous concernant. Le retrait de votre consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : Deux Alpes Loisirs – Service Protection des données Personnelles – Le Meijotel – 38860 Les Deux Alpes, France ; ou
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [dal-privacy@compagniedesalpes.fr](mailto:dal-privacy@compagniedesalpes.fr)

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, la société Deux Alpes Loisirs doit être en mesure de vérifier votre identité afin de répondre à votre demande. Pour cela, vous devez joindre, à l'appui de toute demande d'exercice des droits mentionnés ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant votre date et votre lieu de naissance et portant votre signature et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », de l'article 92 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de cette loi, et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Enfin, vous disposez du droit d'adresser une réclamation à la CNIL si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France – Tél. : +33 1 53 73 22 22 – Fax : +33 1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Nous utilisons des cookies et autres traceurs sur notre site internet. Pour en savoir plus sur leur utilisation et pour les paramétrer, veuillez consulter notre politique relative aux cookies (article 4 ci-dessus).

## **ARTICLE 18. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où les présentes conditions particulières seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions particulières est la seule à faire foi.

En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions particulières, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions particulières sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de **médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage** (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Exploitant.

Par ailleurs, une plateforme de règlement des litiges en ligne est à votre disposition sur Internet, à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).