

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES ET ACTIVITÉ(S) HIVER

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

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex,
« N° immatriculation ORIAS : en cours d'attribution »

Ci-après dénommée le « Vendeur ».

ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») et donnant accès au domaine skiable des 2 Alpes et aux activités ludiques et sportives d'hiver (ci-après dénommée(s) la/les « Activité(s) Hiver »), autres que la vente de Titres, vendus par la Société Deux Alpes Loisirs.

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 12 Septembre 2019 et sont valables exclusivement sur la saison d'hiver.

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

Les présentes conditions générales sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation des Titres ci-jointes.

Concernant les achats en ligne des Titres (site internet, bornes d'achat/rechargement ou tablettes), elles sont complétées par des Conditions particulières de Vente en ligne affichées sur le canal de vente correspondant.

Il est précisé que les Activités Hiver ne sont pas commercialisées en ligne.

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 et/ou l'achat d'une Activité Hiver 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.

Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Il appartient au Client de s'informer sur les catégories de Titres, sur les Activités Hiver, et dans les deux cas, sur les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté à ses besoins. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

Rappel : Ces conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat.

ARTICLE 2. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES**Article 2.1. Descriptif des titres**

La durée d'un Titre exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée.

Néanmoins, peuvent également être proposés à la vente :

- des « Titres en heures consécutives » : Le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne d'une remontée mécanique. Si, à la fermeture des remontées mécaniques, le crédit d'heures n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une journée ultérieure, ni remboursé, ni échangé ;
- des Titres non datés et en jours non consécutifs : leur période de validité est sur la saison d'hiver en cours. Si à la fin de ladite saison, ce crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une saison ultérieure, ni remboursé, ni échangé ;

conformément aux guides tarifaires visés à l'**article 2.4.1**.

Chaque émission de Titre, à l'exception de l'émission du Titre Piéton aller simple sur la remontée mécanique de La Côte, du Titre Piéton aller-retour sur la remontée mécanique arrivée 2100 mètres d'altitude et du Titre Piéton aller-retour sur la remontée mécanique arrivée 2600 mètres d'altitude, donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine et la catégorie (adulte, enfant, etc.), la date limite de validité, le numéro de Ski-card du **titre de transport**, et l'assurance éventuellement souscrite.

Ce **justificatif de vente**, et le cas échéant tout justificatif attestant de l'achat d'un Titre Piéton aller simple sur la remontée mécanique de La Côte, d'un Titre Piéton aller-retour sur remontée mécanique arrivée 2100 mètres d'altitude et d'un Titre Piéton aller-retour sur remontée mécanique arrivée 2600 mètres d'altitude, doit impérativement être conservé par le Client, lequel doit être en mesure de le présenter au Vendeur en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, polyvalence, réclamation).

Le Vendeur, en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, 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, soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site Internet du Vendeur (www.skipass-2alpes.com).

Article 2.2. Le support des titres

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

Il s'agit de Titres dits « mains libres », édités sur des supports « cartes à puce » rechargeables, et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques

Il s'agit d'une carte rechargeable et réutilisable une ou plusieurs fois dans la limite de trois (3) ans. Cette carte incorpore une puce sur laquelle est encodé ou chargé le Titre de transport.

Les Ski-card en bon état de fonctionnement, peuvent être rechargés par les Clients dans les points de vente physiques du Vendeur, sur le Site Internet du Vendeur (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, la « Ski-card » est vendue au prix unitaire de deux euros toutes taxes comprises (2€ TTC). Ce support est non remboursable. Il est garanti durant trois (3) ans.

Par exception, les Titres Piéton aller simple sur la remontée mécanique de la Côte et Piéton aller-retour sur la remontée mécanique arrivée 2100 mètres d'altitude et Piéton aller-retour sur la remontée mécanique arrivée 2600 mètres d'altitude, achetés en point de vente 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.

Le porteur d'un support ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du titre de transport en cas de rechargement aux points de vente ou en ligne.

Article 2.3. La photographie du client

La vente de tout Titre de type « saison » 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 le Vendeur 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 2.4. Tarifs et modalités de paiement

2.4.1. Tarifs

Les tarifs publics des titres de transport, du support Ski-card et de l'assurance ASSUR'GLISS sont affichés dans les points de vente du Vendeur et sur le site Internet 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 par personne 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.

Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « tarif adulte solo ou individuel » et sont non cumulables avec toute autre offre ou promotion en cours.

En outre, des offres ou promotions peuvent être proposées en exclusivité et réservées à certains canaux de vente (exemple : Site Internet).

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.

2.4.2. 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 du Vendeur, 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 le Vendeur soit par chèques-vacances ANCV.

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité au nom du titulaire du chéquier est exigée.

Article 2.5. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques

Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par les Clients auprès du Vendeur peuvent donner lieu à dédommagement.

2.5.1. Si le Client opte pour un Titre « demi-journée » ou « un (1) jour »

Le Vendeur propose des tarifs remisés sur les Titres « ½ journée » ou « 1 jour », en cas de conditions météorologiques et nivologiques défavorables ayant un impact significatif sur les conditions d'ouverture des remontées mécaniques (cf. conditions en caisse).

2.5.2. Si le Client opte pour un Titre « Séjour » (= Titre de 2 jours et plus, à jours consécutifs, hors Titres « saison »)

Si le Client opte pour un Titre « Séjour » (= Titre de 2 jours et plus, à jours consécutifs, hors Titres « saison »), seule une interruption d'au moins quatre (4) heures consécutives ET de plus de quatre-vingts pour cent (80%) des remontées mécaniques 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 ».

Dans ce cas, que le Titre ait été acheté sur le Site Internet ou en point de vente, le Client peut faire sa demande de dédommagement :

- via la fiche de demande de dédommagement disponible sur Internet à l'adresse <http://www.ticketoski.fr/fr/deux-alpes>,
- ou en se présentant directement en point de vente.

Une fois les seuils de déclenchement prévus au 1^e § atteints, 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** de la durée de validité du Titre concerné par la remise d'un nouveau Titre de même type et d'une durée égale au nombre de jours dédommageables tel que défini ci-dessus, (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 pendant la saison d'hiver en cours (N), ou pendant la période de l'été de l'année en cours (N), ou pendant la période de la toussaint de l'année en cours (N) si le domaine skiable est ouvert ou pendant la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1), à l'exclusion de la saison d'été suivant l'année en cours (N+1). Cet avoir est d'un montant correspondant au calcul détaillé au point 3 ci-après.

3. **Remboursement** 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^{ème} du prix d'achat de son Titre.

A défaut, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre.

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

La demande de dédommagement, accompagnée des pièces justificatives (original ou scan du Titre et justificatif de vente), devra être remise au Vendeur selon les modalités définies à l'article 4.1 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.

Article 2.6. 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 2.5 ci-avant.

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 3. CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DES ACTIVITÉS HIVER

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat d'Activité(s) Hiver proposées par la Société Deux Alpes Loisirs, Vendeur, aux Clients.

Article 3.1. Descriptif des Activités Hiver et points de vente

3.1.1. Activités Hiver du Vendeur

Les Activités Hiver commercialisées par le Vendeur sont les suivantes :

- L'Activité « Piscine » : vendue au point de vente de la piscine.
- L'Activité « Jacuzzi » : vendue sur réservation au point de vente de la piscine ;
- L'Activité « Hammam » : vendue sur réservation au point de vente de la piscine ;
- L'Activité « Sauna » : vendue sur réservation au point de vente de la piscine ;

- L'Activité « Patinoire » : accès payant et location de patins à glace au point de vente de la patinoire.
- L'Activité « Ice Glider » : vendue au point de vente de la patinoire ;
- L'Activité « Premières Traces » : vendue sur réservation et dans la limite des places disponibles, dans tous les points de vente ;
- L'Activité « Visite du Funiculaire » : vendue sur réservation et dans la limite des places disponibles, dans tous les points de vente ;
- L'Activité « Damer en VIP » : vendue sur réservation et dans la limite des places disponibles, dans tous les points de vente.

3.1.2. Activité Hiver vendues pour le compte de Partenaires

Le Vendeur propose également à la vente des Activités Hiver pour le compte de partenaires (ci-après le(s) « Partenaire(s) ») dont la liste figure en Annexe 1 des présentes CGV, à savoir :

- L'Activité « SAF » : vendue sur réservation, pour le compte d'un Partenaire, dans tous les points de vente ;
- L'Activité « Grotte de Glace » : vendue pour le compte d'un Partenaire, dans tous les points de vente et en ligne sur le Site Internet, en option, en cas d'achat d'un titre Piéton 1 jour conformément aux guides tarifaires.

En tout état de cause, le Vendeur traite pour le compte des Partenaires concernés. A ce titre, le Vendeur n'intervient à aucun titre dans les ventes et demeure sans lien de droit avec les Clients.

A ce titre, les conditions générales applicables sont celles des Partenaires. Elles sont disponibles dans les points de vente du Vendeur.

3.1.3. Dispositions communes

Chaque achat d'une Activité Hiver par le Client donne lieu à la remise d'un justificatif de vente.

Les caractéristiques principales des Activités Hiver du Vendeur vendues pour le compte de Partenaires sont présentées dans les guides tarifaires disponibles dans les points de ventes visés à l'article 3.1, et sur le Site Internet du Vendeur.

Article 3.2. Supports

Les Activités Hiver sont toutes délivrées sur un support gratuit, jetable et non rechargeable (ticket papier/cartonnette), à l'exception des Activités Hiver suivantes :

- « Abonnement dix (10) entrées Piscine » ;
- « Piscine saison hiver »
- « Patinoire saison hiver » ;

délivrées sur un support « cartes à puce » rechargeable et réutilisable plusieurs fois, dans la limite de trois (3) ans.

Les supports « cartes à puces » sur lesquels les trois Activités Hiver ci-dessus sont chargées, sont vendues au prix unitaire de deux euros toutes taxes comprises (2€ TTC). Ce support est non remboursable. Il est garanti durant trois (3) ans.

Article 3.3. Tarifs et modalités de paiement

3.3.1. Tarifs

Les Activités Hiver proposées par le Vendeur sont fournies aux tarifs en vigueur dans les guides tarifaires disponibles dans les points de vente visés à l'article 3.1 et sur le Site Internet du Vendeur. Les prix sont exprimés en euro, toute taxe comprise (TTC).

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

3.3.2. Modalités de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la fourniture de l'Activité Hiver ou au jour de la réservation de l'Activité Hiver.

Ces règlements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France émis à l'ordre du Vendeur, 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 le Vendeur soit par chèques-vacances ANCV.

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité au nom du titulaire du chéquier est exigée.

Article 3.4. Remboursement

3.4.1. Activités Hiver du Vendeur

Les Activités Hiver, même datées, qui ne seraient pas utilisées ni totalement épuisées à la fin de la saison d'hiver, ne seront ni remboursées, ni échangées.

Toutefois en cas d'annulation de l'Activité Hiver par le Vendeur, notamment pour des raisons de sécurité ou si les conditions météorologiques sont défavorables pour en empêcher le bon déroulement ou si le nombre de personnes inscrites à l'Activité Hiver est insuffisant, le Client sera informé de l'annulation par le Vendeur et de sa possibilité d'en obtenir le remboursement. Dans ce cas, le Client pourra obtenir remboursement de l'Activité Hiver dans tous les points de vente en présentant son justificatif de vente, sous réserve d'en faire la demande dans le délai prévu à l'article 4.1.

3.4.2. Activités Hiver vendues pour le compte de Partenaires

Il est rappelé que les réclamations liées aux Activités Hiver vendues pour le compte de Partenaires (Activités(s) Hiver « SAF » et « Grotte de Glace ») sont gérées par les Partenaires concernés, selon leurs propres conditions générales.

ARTICLE 4. DISPOSITIONS COMMUNES

Article 4.1. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au Vendeur 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 4.4.**

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 4.2. Propriété 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 du Vendeur.

Article 4.3. Protection des données à caractère personnel

Les données personnelles collectées à l'occasion de la vente des Titres font l'objet de traitements visant à :

- Traiter la commande. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de vente que le Client conclut avec le Vendeur ;
- Envoyer au Client des offres promotionnelles, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours et des enquêtes de satisfaction. Ce traitement est fondé, s'agissant des messages envoyés par le Vendeur, sur l'intérêt légitime de ce dernier à développer ses activités, et s'agissant des messages envoyés par l'Office de tourisme des 2 Alpes, les partenaires commerciaux du Vendeur et les sociétés qui lui sont affiliées (Groupe Compagnie des Alpes), sur le consentement du Client.
- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que le Client envoie. Ce traitement est fondé sur le consentement du Client.

Ce traitement est fondé sur le consentement du Client.

L'ensemble des informations qui sont demandées par le Vendeur à l'occasion de la vente des Titres est obligatoire. Le renseignement des autres informations est facultatif.

Le traitement est effectué sous la responsabilité du Vendeur, représentée par M. Antoine PIRIO, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées en en-tête des présentes CGV.

Les données collectées sont destinées :

- Au Vendeur ;
- A tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus ;
- A l'Office de tourisme des 2 Alpes, aux partenaires commerciaux du Vendeur et aux sociétés qui lui sont affiliées (Groupe Compagnie des Alpes) si le Client y a consenti.

Ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non membre de l'Union Européenne. Le Client peut obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès du Vendeur.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter les commandes de produits et 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 conclue par voie électronique 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 réalisée à distance. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction ;
- Photographies recueillies dans le cadre de l'achat d'un Titre avec photographie : pendant trois ans à compter de leur collecte, afin de faciliter la réédition du Titre d'une saison à l'autre, sous réserve que le Client y ait préalablement consenti ;
- Données collectées pour envoyer au Client des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles : pendant trois ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de trois ans si le Client accepte de continuer de recevoir des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles de la part du Vendeur ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que le Client envoie : pendant la durée nécessaire au traitement de ces demandes, commentaires et réclamations.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et notamment de les protéger contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé, le Vendeur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables. A cette fin, celui-ci a mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures

organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant/de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

Le Client dispose du droit d'accéder aux données le 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 s'opposer à ce traitement. Le Vendeur se conformera à cette demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

Le Client dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données le concernant. Le retrait de son consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Le Client peut 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

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, le Vendeur doit être en mesure de vérifier l'identité du Client afin de répondre à sa demande. Pour cela, le Client doit joindre, à l'appui de toute demande d'exercice des droits mentionnés ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa 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, le Client dispose du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses 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 (0)1 53 73 22 22 – Fax : +33 (0)1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

En application de l'article 90 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, le Client peut recevoir les informations présentées ci-dessus sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

Enfin, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation. (<http://www.bloctel.gouv.fr>).

Article 4.4. Traduction-loi applicable-règlement 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.

Toute réclamation doit être adressée dans les conditions définies à l'article 4.1 des présentes.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), 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/.

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

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).

Annexe 1 – Liste des Partenaires du Vendeur

Activité Hiver vendue pour le compte d'un Partenaire	Partenaire	Coordonnées du Partenaire
Activité « SAF »	S.A.F. Hélicoptères de Secours Aérien Français	<p><u>Coordonnées du siège social</u> :</p> ADMINISTRATION, DIRECTION ET OPÉRATIONS L'ÉTÉ Aérodrome Albertville - Tournon CS 20060, 73202 ALBERTVILLE - CEDEX FRANCE Tél +33 (0)4 79 38 48 29 Fax +33 (0)4 79 38 48 42 Email saf@saf-helico.com ou ops@saf-helico.com <p><u>Coordonnées de l'agence</u> :</p> Agence de l'Alpe d'Huez : Altiport, 38750 Huez Téléphone : 04 76 80 65 49
Activité « Grotte de Glace »	Société Les Grottes de la Meije	SDGM - Les Hières - F-05320 La Grave bruno@grottedeglace.com FAX + (33) 476 799 533 https://www.grottedeglace.com/contactez-nous/

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES ET ACTIVITE(S) HIVER
--

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

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

« N° immatriculation ORIAS : en cours d'attribution »

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) ») et donnant accès au domaine skiable des 2 Alpes et aux activités ludiques et sportives d'hiver (ci-après dénommée(s) la/les « Activité(s) Hiver »), autres que la vente de Titres, vendus par la Société Deux Alpes Loisirs.

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 12 septembre 2019 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.

Les présentes conditions générales sont complétées par les conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre auprès de l'Usager.

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, à l'exception de l'émission du Titre Piéton aller simple sur la remontée mécanique de La Côte, du Titre piéton aller-retour sur la remontée mécanique arrivée 2100 mètres d'altitude et du Titre Piéton aller-retour sur la remontée mécanique arrivée 2600 mètres d'altitude, donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine et la catégorie (adulte, enfant, etc.), la date limite de validité, le numéro de Ski-card du **titre de transport**, et l'assurance éventuellement souscrite.

Ce **justificatif de vente**, et le cas échéant tout justificatif attestant de l'achat d'un Titre Piéton aller simple sur la remontée mécanique de La Côte, du Titre aller-retour sur la remontée mécanique arrivée 2100 mètres d'altitude et du Titre Piéton aller-retour sur remontée mécanique arrivée 2600 mètres d'altitude, doit impérativement être conservé par le Client, lequel doit être en mesure de le présenter au Vendeur en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, polyvalence, réclamation).

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 pré-déterminées. 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 du support 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 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.

Il est précisé que pour pouvoir emprunter les remontées mécaniques, l'Usager qui a acheté un Titre doit :

- être expressément qualifié comme personne autorisée à accéder à la remontée mécanique par le règlement de police de la ou des remontées mécaniques concernées, le cas échéant avec un VTT qui peut être acheminé conformément audit règlement de police (cf. règlement affiché au départ des remontées mécaniques) ;
- disposer d'un Titre lui permettant d'accéder à la remontée mécanique concernée.

En cas d'absence de Titre, ou d'utilisation d'un Titre non valable ou encore de non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, dûment constatés par un contrôleur assermenté, le contrevenant peut régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'éventuelle somme due au titre du transport.

Cette indemnité forfaitaire peut atteindre **cinq (5) fois la valeur du titre de transport journalier, tel que prévu par 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).

Les 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. Concernant les différentes catégories d'âge, elles sont systématiquement contrôlées aux bornes et signifiées par différentes couleurs lumineuses.

Si le contrevenant ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par le contrôleur assermenté. A défaut de paiement immédiat entre leurs mains, les contrôleurs assermentés, sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant.

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.

Il est mis fin immédiatement à la procédure prévue à l'alinéa précédent si le contrevenant procède au versement de l'ensemble des sommes dues au titre de la transaction. Une quittance d'indemnité forfaitaire lui est alors délivrée.

Le contrevenant dispose du délai prévu par la loi :

- Pour régler le montant de la transaction qui comprend :
 - o L'éventuelle somme due au titre du transport ;
 - o L'indemnité forfaitaire ;
 - o Et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale ;
- Ou pour adresser une protestation motivée à l'Exploitant.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le contrevenant fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

Enfin, l'utilisation frauduleuse d'un Titre (Titre périmé, falsifié, contrefait, Titre nominatif utilisé par une tierce personne...) entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'ouverture de poursuites judiciaires.

ARTICLE 3. DEFECTUOSITE DES SUPPORTS DES TITRES

Consignes d'utilisation : Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le Titre doit être porté à gauche et, de préférence éloigné d'un téléphone portable, de clefs et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium. 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 d'un Titre durant sa période de validité (soit trois ans), 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 SUPPORTS DES TITRES ET ACTIVITES HIVER CONCERNEES

Article 4.1. Informations à fournir

En cas de perte ou vol d'un **Titre d'une durée résiduelle égale ou supérieure à un (1) jour**, l'Usager doit en formuler la déclaration aux points de vente de l'Exploitant en présentant obligatoirement sa pièce d'identité et un justificatif de vente recensant au moins le numéro de Ski-card.

Article 4.2. 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).

Article 4.3. 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 : Ne donnent pas lieu à duplicata :

- **Tout Titre d'une durée résiduelle inférieure à un (1) jour ;**
- **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 à l'encontre de l'Exploitant ;**
- **Les supports « cartes à puces » sur lesquels les Activités Hiver « Abonnement dix (10) entrées Piscine », « Piscine saison hiver » et « Patinoire saison hiver » sont chargées.**

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) », s'agissant de l'activité principale de Ski.

Plus largement, le Client est tenu de respecter les arrêtés municipaux affichés en mairie et au niveau des remontées mécaniques (activités principales VTT et Piéton).

L'Usager est également tenu de respecter les règles de sécurité affichées au niveau de chaque Activité Hiver, les pictogrammes les complétant, les règlements, ainsi que toutes consignes de sécurité données par le personnel du Vendeur, sous peine de sanction.

Il en est de même des arrêtés municipaux affichés en mairie et au niveau des Activités Hiver concernées.

ARTICLE 6. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Déplacements des Usagers :

Les données personnelles collectées à l'occasion du déplacement des Usagers font l'objet de traitements relatifs à la gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et au contrôle des Titres.

Ce traitement est fondé sur l'exécution du contrat de transport auquel l'Usager est partie.

Les données collectées sont destinées à l'Exploitant.

Les données collectées sont conservées pendant la durée nécessaire pour atteindre les finalités susvisées.

Contrôle des Titres :

Les données personnelles collectées par les contrôleurs assermentés 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. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à lutter contre la fraude.

L'ensemble des informations recueillies par l'Exploitant pour le traitement mentionné ci-dessus est obligatoire.

Les données collectées sont destinées à l'Exploitant et le cas échéant aux autorités de poursuite judiciaire exclusivement.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- En cas de paiement de l'indemnité forfaitaire, les données relatives aux contrevenants et aux infractions sont supprimées à compter du paiement. Ces données peuvent toutefois être conservées en archivage sur une base externe indépendante, accessible

limitativement aux agents habilités de l'Exploitant et pour des requêtes spécifiques, pour une durée supplémentaire maximale de deux ans à partir du paiement effectif des sommes dues.

- Dans le cas de contraventions n'ayant pas donné lieu à une transaction, les données relatives aux contrevenants et aux infractions constatées sont conservées pour une durée maximale de douze mois consécutifs en vue de déterminer si le délit d'habitude est caractérisé et de constater l'infraction prévue à l'article L. 2242-6 du code des transports.

Ces données sont également mises en archivage sur une base externe indépendante, accessible limitativement aux agents habilités et pour des requêtes spécifiques, pour une durée supplémentaire maximale de deux ans à partir de la fin du douzième mois dans la base informatique.

Secours :

Les données personnelles collectées sur la fiche de secours à l'occasion de l'intervention des pisteurs-secouristes auprès d'un Usager, font l'objet d'un traitement destiné au suivi administratif de l'accident, à la facturation des frais de secours engagés et au traitement d'un éventuel litige.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la (des) Commune(s) concernée(s) ayant habilité l'Exploitant à mettre en place un service de secours sur le domaine skiable et à recouvrer les frais afférents.

Les données collectées sont destinées à l'Exploitant et l'autorité publique chargée de la facturation et de l'encaissement des frais de secours, la Gendarmerie (dans le cadre d'une enquête suite à un accident), les assureurs respectifs de l'Exploitant et de l'Usager, et les services de santé apportant des soins à l'Usager.

Les données collectées sont conservées pendant la durée nécessaire pour atteindre les finalités susvisées.

Dispositions communes :

L'ensemble des traitements susvisés est effectué sous la responsabilité de l'Exploitant, représentée par M. Antoine PIRIO, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées en en-tête des présentes CGU.

Toutes ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non membre de l'Union Européenne. L'Usager peut obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès de l'Exploitant.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles et notamment de les protéger contre la destruction illicite ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé, l'Exploitant prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables. A cette fin, celui-ci a mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant/de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

L'Usager dispose du droit d'accéder aux données le 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 s'opposer à ce traitement. L'Exploitant se conformera à cette demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent

L'Usager peut 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

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, l'Exploitant doit être en mesure de vérifier l'identité de l'Usager afin de répondre à sa demande. Pour cela, l'Usager doit joindre, à l'appui de toute demande d'exercice des droits mentionnés ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa 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, l'Usager dispose du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses 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 (0)1 53 73 22 22 – Fax : +33 (0)1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

En application de l'article 90 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, l'Usager peut recevoir les informations présentées ci-dessus sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

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 CO₂e relative aux prestations de transport par remontées mécaniques.

- Le CO₂e transport pour un Titre 1 jour 2 Alpes est de 60.74 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0.43 km ;
- Le CO₂e transport pour un Titre piéton 2 Alpes est de 10,48 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0.07 km ;
- Le CO₂e transport pour un « passage RM » est de 5,24 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0,04 km.

Base de calcul : 6g CO₂e/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 QSE – 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, l'Usager peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

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>.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), l'Usager 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/.

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

A défaut de règlement amiable, l'Usager 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
MECANIQUES ET ACTIVITE(S) HIVER**

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

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex,
Exploitant le domaine skiable des DEUX ALPES,
« N° immatriculation ORIAS : en cours d'attribution »

Ci-après dénommée « l'Exploitant ».

ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions entrent en vigueur **à compter du 12 septembre 2019.**

La validation d'une commande conclue en ligne :

- Soit sur www.skipass-2alpes.com (ci-après le « Site Internet »),
- Soit sur les tablettes tactiles mises à disposition dans certains points de vente,
- Soit sur les bornes d'achat/ rechargement 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 des Titres et Activités Hiver (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) » et les « Activité(s) Hiver ») et les Conditions Générales d'Utilisation des titres de transport sur remontées mécaniques » affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne, **et ne s'appliquent que pour la vente en ligne de Titres ouvrant accès aux remontées mécaniques, à l'exclusion des activités Hiver qui ne sont pas commercialisées en ligne**

Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

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 :

1. D'enregistrer ou recharger un titre de transport sur un support Ski-card rechargeable.

Il s'agit de Titres dits « mains libres », édités sur des supports « cartes à puce » rechargeables, et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Des tablettes et/ou bornes d'achat et de rechargement sont mises à disposition des Clients dans certains points de vente et auprès de partenaires en station dont la localisation est publiée sur le Site Internet.

Elles permettent l'achat ou le rechargement des Titres mentionnés sur ces appareils. Pour un premier achat, des supports sont mis à disposition des Clients dans ces points de vente.

A noter : Les Titres gratuits destinés aux personnes d'au moins 72 ans ne sont pas disponibles en ligne et doivent donc être demandés et retirés directement par les Clients auprès des points de vente physiques de l'Exploitant, sur présentation d'une pièce d'identité.

2. D'acheter l'Activité Hiver « Grotte de Glace », vendue en option, en cas d'achat d'un Titre Piéton 1 jour en ligne (conformément aux guides tarifaires).

L'application Touch accessible depuis les tablettes tactiles et bornes bornes d'achat/ rechargement IPM et Kaffein visées à l'article 1 permet l'achat de l'Activité Hiver « Grotte de Glace », pour tout achat d'un Titre Piéton 1 jour.

La liste et les caractéristiques des différents Titres et Activités Hiver « Grotte de Glace » 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.

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

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. (ci-après le « Justificatif de vente »)

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.

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 les tablettes et bornes d'achat/rechargement : 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**.

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, les commandes en ligne complètes (règlement et photographies fournis) doivent être impérativement conclues en ligne **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.

Les commandes en ligne complètes (règlement et photographies fournis) peuvent être conclues en ligne au plus tard la **veille** avant le premier jour de validité du Titre.

Dans ce cas, le Client doit retirer ses Titres et le cas échéant son accès à l'Activité Grotte de Glace à son choix soit auprès d'un point de vente de l'Exploitant soit auprès d'un partenaire (ex : Office du tourisme) soit auprès d'une borne spécifique (ex : point de ventes du Diable nommé « skipass Express ») 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

Article 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.

Lors de la commande en ligne, le Client déclare être titulaire des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires dont il peut bénéficier.

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 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 les tablettes et les bornes, 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 effectué via des solutions de paiement sécurisé (Lyra Network-Payzen pour les tablettes, Verifon ou Ingenico pour les bornes), qui garantissent la confidentialité des règlements.

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.

Article 4.2. Paiement en deux mensualités (offre valable jusqu'au 15/01/2020 exclusivement sur le Site Internet)

Jusqu'au 15/01/2020 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 2019/2020**.

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
Date de la commande	Commande passée entre le 1 ^{er} et le 30 ou 31 du mois (M)
1 ^{ère} échéance	Prélèvement de la moitié du montant dû le jour de la commande
2 ^{nde} 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 23/12/19, deux prélèvements automatiques de 600,00€ l'un le 23/12/19 et le second le 23/01/2020.

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 plateforme 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 16/01/2020, 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

Article 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 et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

Article 5.2. Le paiement en deux mensualités (offre valable jusqu'au 15/01/2020)

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 la suspension du processus de commande jusqu'à régularisation du paiement par le Client. En tout état de cause, à défaut de régularisation de sa situation par le Client, son Titre ne lui permettra plus d'accéder au domaine skiable.

Une fois la commande conclue sur le Site Internet et confirmée par le Client, l'Exploitant accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le Justificatif de vente et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

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 ET RETRAIT

- Concernant les Titres :

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 deuxième jour pour la France métropolitaine et au plus tard le quatrième 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** 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 » en tenant compte des horaires d'ouverture de ce point de vente ou sur les bornes Kaffein en accès libres à l'extérieur dès confirmation de sa commande, et sous réserve que le Client fournisse le numéro de commande ou le QR Code disponibles sur le Justificatif de vente.

- Concernant l'Activité « Grotte de Glace » (vendue en option en cas d'achat d'un Titre Piéton 1 jour)

Une fois que le Client dispose de son justificatif de vente pour l'activité « Grotte de Glace » il doit se présenter aux horaires d'ouverture de l'Activité.

ARTICLE 7. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE

Le support Ski-card émis par l'Exploitant peut être rechargé en fonction des produits proposés en ligne **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

La vente des Titres et de l'Activité Hiver « Grotte de Glace », vendue en option, en cas d'achat d'un Titre Piéton 1 jour 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.

En revanche, la vente des produits d'assurance demeure soumise aux dispositions relatives au droit de renonciation en cas de multi-assurances prévu par le Code des assurances, et dont les modalités figurent dans les Conditions Générales (notice d'information) disponibles en ligne (www.assurglisse.com).

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**.

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 après la fin de la validité du titre de transport.

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.

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**.

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), du (ou des) support(s) associé(s) et des frais d'envoi (si commande non expédiée).

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 Meijotel-38 860 DEUX ALPES

Courriel : 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 1366 du Code civil ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées 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, des tablettes et des bornes d'achat/rechargement, 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

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles, merci de consulter la **rubrique « mentions légales »** du canal de vente utilisé.

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.

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>.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), 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/.

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

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).