

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES ET ACTIVITÉS

Société d'Aménagement de la station de la Plagne (SAP)

SA au capital de 2 157 776,00 €

RCS Chambéry n° 076 220 011

Siège social : Plagne Centre- La Plagne- 73210 LA PLAGNE TARENTEISE

Adresse postale : - La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise

N° TVA Intracommunautaire : FR 05 076 220 011

N° Tel : +33(0)4.79.09.67.00

Courriel : info@ski-laplagne.com

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 18005294 (www.orias.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 de la PLAGNE,

Ci-après dénommé 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) ») vendus par Société d'Aménagement de la station de la Plagne (SAP) et donnant accès aux domaines skiables de la Plagne ou de Paradiski (espace relié avec le domaine skiable des Arcs/Peisey-Vallandry exploité par la société ADS) et aux activités ludiques et sportives autres que la vente de Titres (ci-après dénommée(s) la/les « Activité(s) »).

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 14 octobre 2020 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 d'Utilisation des Titres ci-jointes.

Concernant les achats en ligne (site Internet, tablette, borne ou application mobile), elles sont complétées par des Conditions particulières de Vente en ligne affichées sur le canal de vente correspondant.

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 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 Titres et le cas échéant sur les Activités, et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. 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

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de Titres vendus par SAP :

- Dans les points de vente de la station ;
- Sur www.skipass-laplagne.com (ci-après le « Site Internet ») ;
- Sur les tablettes tactiles « easy pass » mises à disposition dans certains points de vente ;
- Sur les bornes d'achat et de rechargement mises à disposition dans certains points de vente ;
- Sur l'application mobile « Paradiski Yuge ».

Sont proposés à la vente et conformément aux guides tarifaires visés à l'article 2.4.2 :

- Des « Titres à jours consécutifs » sur une période datée.
- Des « Titres à jours non consécutifs » : Leur période de validité est sur la saison d'hiver en cours. Si, à la fin de ladite saison ou le cas échéant de ladite période, ce crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une saison ultérieure ni remboursé ni échangé.
- 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'heure n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une journée ultérieure ni remboursé ni échangé ;
- Des « Titres non datés » : Les Titres non datés sont valables exclusivement sur la saison d'hiver en cours.

Le Vendeur, en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Carré Neige » 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 www.carreneige.com soit à partir du lien hypertexte figurant sur le site Internet du Vendeur (www.skipass-laplagne.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.), la date limite de validité, le **numéro WTP** du **titre de transport** et l'assurance éventuellement souscrite.

Ce justificatif de vente 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).

Article 2.2. Les supports des titres

Le **Titre** est composé d'un **support** sur lequel est encodé un **titre de transport**, et d'un **justificatif de vente**.

Le support est **vendu au prix d'un euro toutes taxes comprises (1€ TTC)**.

Tous les supports rechargeables émis par le Vendeur, et en bon état de fonctionnement, peuvent être rechargés par les Clients dans les points de vente physiques du Vendeur, sur les bornes d'achat et de rechargement, sur www.skipass-laplagne.com, sur les tablettes « easy pass », ou sur l'application mobile « Paradiski Yuge ».

Si le Client ne dispose pas de support, son Titre est alors encodé sur un nouveau support « carte à puce rechargeable » dénommé « ski carte », d'une valeur unitaire d'un euro toutes taxes comprises (1€ TTC).

Ce support est non remboursable.

Il est rechargeable et réutilisable une ou plusieurs fois, dans la limite de cinq (5) ans.

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 » est subordonnée à la remise 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, sous réserve du consentement 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-carte » et de l'assurance Carré Neige sont affichés aux points de vente du Vendeur et sur le site Internet www.skipass-laplagne.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.

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.

Des réductions ou des gratuités sont proposées selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur le site Internet.

Dans les points de vente, les réductions ou gratuités sont accordées sur présentation, au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant lesdits 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 (ex : site Internet, application mobile).

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.

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 et 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 (CB, Visa, AMEX (uniquement en point de vente) ou Mastercard en euros ou devises étrangères), soit par chèques-vacances ANCV ou Connect).

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

Pour tout paiement sur le Site Internet, sont acceptés les paiements par carte bancaire et par chèques-vacances Connect exclusivement.

Article 2.5. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques

En cas d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pour cause de force majeure, les modalités sont définies à l'article 4.3 ci-après.

2.5.1. Si le Client opte pour un Titre « 4 heures » ou « 1 jour »

Le Vendeur propose des tarifs remisés sur les Titres « 4 heures » 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 point de vente)

2.5.2. Si le Client opte pour un Titre « séjour » (= 2 jours et plus, hors Titre « saison » ou à jours non consécutifs)

Seule une **interruption de plus de quatre (4) heures consécutives ET de plus de cinquante pour cent (50%) des remontées mécaniques** auxquelles le Titre donne accès, et quel que soit le point de départ du Client, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « séjour ».

Dans ce cas, une fiche de demande de dédommagement est délivrée par le service accueil ou dans les points de vente du Vendeur ou disponible sur <https://ticketoski.fr/fr/la-plagne>.

Une fois les seuils de déclenchement prévus au 1^{er} § 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 avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1). Cet avoir est délivré sous la forme d'un Titre d'une durée équivalant au nombre de jours dommageables tel que défini ci-dessus.

3. **Remboursement** calculé au prorata du nombre de jours d'interruption des remontées mécaniques.

A titre d'exemple : pour un arrêt de plus de cinquante pour cent (50%) 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.

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 déposée ou adressée au Vendeur, selon les modalités définies à l'article 4.2 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.

NB : Cette procédure de dédommagement n'est pas applicable sur la première et la dernière semaine de la saison d'hiver, étant donné que des tarifs réduits sont d'ores et déjà mis en place par le Vendeur durant ces périodes.

NB : Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès du Vendeur peuvent donner lieu à dédommagement. A défaut, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre.

Article 2.6. Fermeture du domaine skiable sur décision des pouvoirs publics en raison de la crise sanitaire COVID 19

En cas de crise sanitaire avec décision administrative de fermeture du domaine skiable, le Client a la possibilité de demander, sans frais, le remboursement de son Titre en remplissant le formulaire à l'adresse suivante : www.ticketoski.fr/fr/la-plagne et en précisant le numéro du Titre et ses coordonnées bancaires.

Le montant du remboursement sera calculé au prorata des jours fermés par décision administrative durant la période de validité de son Titre.

Dans le cas d'un Titre « Saison », la durée prise en compte pour calculer le montant prorata temporis du remboursement commence à compter de la date d'ouverture de la station et s'achève à la date de fermeture initialement prévue. Le remboursement ne pourra être calculé qu'une fois cette date de fermeture atteinte, afin de prendre en compte l'hypothèse d'une éventuelle réouverture du domaine skiable en cours de saison. Sous réserve de disposer d'un dossier complet, le Vendeur dispose alors d'un délai de 30 jours pour procéder au remboursement.

Article 2.7. Remboursement

Dans tous les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, hors hypothèses visées aux articles 2.5, 2.6 et 4.3., ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés.

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

Article 3.1. Descriptif des Activités

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat d'Activité(s) proposée(s) par la Société d'Aménagement de la station de la Plagne (SAP), Vendeur, aux Clients.

Les Activités commercialisées par le Vendeur sont les suivantes :

- L'Activité « Colorado luge » vendue en ligne et dans tous les points de vente de la station.
- L'Activité « First tracks » dont Le calendrier est disponible sur le Site Internet du Vendeur. Elle est vendue uniquement en ligne.

Les caractéristiques principales de ces Activités sont présentées dans les guides tarifaires disponibles dans les points de vente de la station, et sur le Site Internet du Vendeur.

Article 3.2. Supports

L'Activité « Colorado luge » achetée par le Client en ligne est délivrée sur le Support tel que défini à l'article 2.2. Le Client détenteur d'un tel Support peut charger l'Activité « Colorado luge » directement sur ledit Support.

Les supports en bon état de fonctionnement peuvent être rechargés directement au point de vente de l'Activité « Colorado luge ».

Si l'Activité « Colorado luge » est achetée en point de vente, elle est délivrée sur un support jetable, non rechargeable.

En revanche, la commande de l'Activité « First tracks » s'opère exclusivement en ligne. Le Client recevra, après complet paiement du prix, une confirmation de commande comprenant notamment un QR code lui permettant d'accéder à l'Activité « First tracks » au jour figurant sur ladite confirmation de commande.

Article 3.3. Tarifs et modalités de paiement

Article 3.3.1. Tarifs

Les tarifs des Activités sont affichés aux points de vente du Vendeur et sur le site Internet www.skipass-laplagne.com. Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente ainsi que dans les Offices de tourisme.

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.

Article 3.3.2. Modalités de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la fourniture de l'Activité et le cas échéant lors de la passation de commande.

La vente de toute Activité donne lieu à la remise d'un justificatif de vente.

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 ou Connect.

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

Pour tout paiement sur le Site Internet, sont acceptés les paiements par carte bancaire et par chèques-vacances Connect exclusivement.

Article 3.4. Remboursement

Il est précisé qu'en cas d'achat d'un ou plusieurs passage(s) de luge non daté(s) de l'Activité « Colorado luge », le(s) passage(s) non utilisé(s) par le Client à l'issue de la saison d'hiver seront perdus et ne seront ni remboursés, ni échangés.

L'Activité datée « First tracks » ne pourra donner lieu à dédommagement qu'en cas d'annulation de l'Activité par le Vendeur. Dans ce cas, le Client sera informé par e-mail de l'annulation par le Vendeur et en obtiendra le remboursement.

Dans tous les cas, le remboursement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date d'accès à l'Activité « First tracks » figurant sur la confirmation de commande du Client.

Si le Client ne se présente pas à la date indiquée sur son récapitulatif de commande, aucun dédommagement ne pourra lui être accordé.

ARTICLE 4. DISPOSITIONS COMMUNES

Article 4.1. Photographie du Client

Il est précisé que les télésièges des Colosses et du Bécoin ainsi que l'Activité « Colorado luge » sont équipés d'un système photographiant le Client automatiquement.

Le Client pourra, s'il le souhaite, obtenir sa photographie sur l'application mobile « Paradiski Yuge » après avoir scanné son Support et sélectionné sa photographie sur la borne.

La photographie constitue une donnée à caractère personnel au sens de la réglementation, notamment le 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.

Elle est traitée informatiquement de sorte que le Client puisse en disposer après avoir emprunté le télésiège concerné. Il en va de même après utilisation de l'Activité « Colorado luge ».

Le traitement est effectué dans les conditions définies dans les CGU.

Article 4.2. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au Vendeur dans un délai de deux (2) 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 intenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 4.6.

Toute réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante : *SAP- Service Relation Clientèle*— La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise Cedex ou sur Internet à l'adresse <https://ticketoski.fr/fr/la-plagne>.

Article 4.3. Force majeure

Tout évènement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil donnera lieu à la suspension ou à la résolution du contrat dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

Article 4.4. Propriété intellectuelle

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

Article 4.5. Protection des données a 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 de La Plagne, 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.

La fourniture de 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.

Les traitements sont effectués sous la responsabilité du Vendeur, représenté par M. Nicolas PROVENDIE, 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 de la Plagne, aux partenaires commerciaux au 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 :
 - o Si la commande est effectuée en caisse, pendant cinq ans à compter de la collecte des données ;
 - o Si la commande est effectuée par voie électronique, pendant cinq ans à compter de la collecte des données 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 réalisée à distance. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction.

Par exception également, les photographies recueillies dans le cadre de l'achat d'un Titre avec photographie sont conservées 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 en contactant le délégué à la protection des données désigné par le Vendeur :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : SAP – Service Protection des données personnelles —La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy.sap@compagniedesalpes.fr

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, le Vendeur se réserve la faculté de demander au Client un justificatif d'identité avant de répondre à sa demande. Il pourra ainsi lui être demandé de produire la copie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature.

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 4.6. 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 4.2 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** selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/

L'avis rendu par le Médiateur du Tourisme et du Voyage 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).

**CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIKES ET ACTIVITES**

Société d'Aménagement de la station de la Plagne (SAP)

SA au capital de 2 157 776,00 €

RCS Chambéry n° 076 220 011

Siège social : Plagne Centre- La Plagne-73 210 LA PLAGNE TARENTOISE

Adresse postale : La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise

N° TVA Intracommunautaire : FR 05 076 220 011

N° Tel : +33(0)4.79.09.67.00

Courriel : info@ski-laplagne.com

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 18005294

(www.orias.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 de la PLAGNE,

Ci-après dénommée l' «Exploitant ».

Article 1. GENERALITES

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 aux domaines skiables de la Plagne ou de Paradiski (espace relié avec le domaine skiable des Arcs/Peisey-Vallandry exploité par la société ADS) et aux activités ludiques et sportives autres que la vente de Titres (ci-après dénommée(s) la/les « Activité(s)»).

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du **14 octobre 2020** et valables exclusivement sur la saison d'hiver.

Les conditions d'utilisation 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 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 et/ou l'achat d'une Activité 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 de recours habituelles.

ATTENTION :

L'Usager doit impérativement conserver :

- Le **justificatif de vente** qui lui est délivré lors de son achat auprès de l'Exploitant ;

Ce justificatif de vente mentionne le domaine, la catégorie (adulte, enfant, etc), la date limite de validité, le « numéro WTP » du titre de transport, et l'assurance éventuellement souscrite.

- Le « **numéro WTP** » figurant sur le support de son Titre, en cas d'achat auprès d'un Distributeur.

Cela lui sera en effet réclamé en cas de contrôle par l'Exploitant ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, réclamation) auprès de l'Exploitant ou de la société ADS le cas échéant.

Rappel : 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.), la date limite de validité, le numéro WTP du titre de transport et l'assurance éventuellement souscrite.

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 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 d'un 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 ou de la société ADS qui est en droit de le lui demander.

En cas d'absence de Titre, ou d'utilisation d'un Titre non valable ou 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 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 ;

- 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

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 de la « ski carte » (pendant cinq ans), l'Exploitant ayant émis le Titre initial 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 est imputable à l'Usager (ex : non-respect des consignes d'utilisation), l'Exploitant facturera à celui-ci les frais de traitement prévus à l'article 4.

Au cas où le support défectueux a été émis par la société ADS, cette demande ne pourra pas être traitée par l'Exploitant.

L'Usager devra adresser cette demande à ADS en respectant les termes des Conditions Générales d'Utilisation des Titres établies par cette dernière.

Article 4. PERTE OU VOL DES SUPPORTS COMPRENANT LES TITRES ET/OU LES ACCES AUX ACTIVITES CONCERNEES

4.1. Supports comprenant les Titres

Les dispositions ci-dessous s'appliquent exclusivement aux Titres émis par l'Exploitant.

Dès lors, et au cas où le Titre perdu ou volé a été émis par la société ADS, cette demande ne pourra pas être traitée par l'Exploitant.

L'Usager devra adresser cette demande à la société ADS en respectant les termes des Conditions Générales d'Utilisation des Titres établies par cette dernière.

En cas de perte ou de vol d'un Titre d'une durée résiduelle égale ou supérieure à quatre (4) heures, l'Usager peut obtenir la remise d'un duplicata auprès de l'Exploitant, sous réserve de remplir les conditions suivantes :

4.1.1. Déclaration de perte et informations à fournir

Cas n°1 : Pour l'Usager ayant acquis et réglé directement son Titre auprès de l'Exploitant.

Il doit fournir 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 en cas de paiement en ligne), 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)

Il doit fournir à l'Exploitant le **numéro WTP** 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.

L'Usager doit ensuite déclarer la perte dans l'un des points de vente de l'Exploitant en indiquant :

- Les nom, prénom et numéro de téléphone de l'Usager ;
- Le numéro WTP ;
- Les dates et durée de validité du Titre perdu ou volé.

4.2. Supports comprenant les Activités

En cas de perte du Support comprenant un ou plusieurs accès à une ou plusieurs Activités Hors Ski vendu(s) par l'Exploitant, l'Usager doit fournir à l'Exploitant le **justificatif de vente** (reçu remis par l'Exploitant au moment de l'achat dans le cas d'un paiement sur place ou copie de la confirmation de commande en cas de paiement en ligne), à l'appui de sa demande de duplicata.

NB : L'Usager ayant acquis son ou ses accès à une Activité auprès d'un distributeur (ex : hébergeur, Tour opérateur), peut obtenir la remise d'un duplicata auprès de l'Exploitant, sous réserve de remplir les conditions exposées au cas n°2 de l'article 4.1.1.

4.3. Dispositions communes

4.3.1. Frais de traitement

Pour obtenir la délivrance du duplicata, l'Usager doit également s'acquitter des frais de traitement en vigueur, dont le montant est affiché dans les points de vente de l'Exploitant.

4.3.2. Délivrance du duplicata

Tout Support ayant fait l'objet d'une déclaration de perte auprès de l'Exploitant, est désactivé par celui-ci et, s'il comprenait un Titre, il ne donne plus l'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 et le cas échéant pour l'/les accès à la/aux Activités non consommé(s)).

A NOTER : Tout Titre d'une durée résiduelle inférieure à quatre (4) heures quel que soit le support utilisé, déclaré perdu ou volé, ne peut pas donner lieu à duplicata. Il en est de même pour les autres Titres dont les informations nécessaires à la délivrance d'un duplicata (cf. article 4.1 ci-avant) ne peuvent pas être fournies par l'Usager, et ce, sans recours possible 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 « Dix règles de bonne conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

L'Usager est également tenu de respecter les règles de sécurité affichées au niveau des Activités, les pictogrammes les complétant, les règlements, ainsi que toutes consignes de sécurité données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de sanction.

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

Article 6. RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES (DISPOSITIONS PARTICULIERES)

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire et du Décret n°2020-860 du 10 juillet 2020 pour faire face à l'épidémie de Covid-19, l'Exploitant a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

L'Usager est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires.

A ce titre, l'Usager s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par l'Exploitant et par son personnel, aussi bien avant l'achat de son/ses Titre(s) et/ou Activité(s) qu'au cours de sa présence sur le domaine de la Plagne, et de l'accomplissement de la prestation.

Article 7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Déplacements des Usagers :

Les données personnelles collectées à l'occasion du déplacement des Usagers (à l'exception des photographies prises lors des Activités, ou sur les télésièges des Colosses ou du Bécoin) font l'objet de traitements visant à :

- Permettre aux Usagers d'accéder aux remontées mécaniques. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de transport auquel l'Usager est partie ;
- Contrôler les Titres. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à lutter contre la fraude.

Les données collectées sont destinées :

- A l'Exploitant ;
- A la société ADS en tant qu'exploitante des remontées mécaniques du domaine skiable des Arcs dès lors que l'Usager utilise son Titre pour accéder à ces remontées mécaniques ;
- A tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus.

Les données collectées sont conservées pendant la durée de validité du Titre.

Photographies des Usagers :

Les photographies des Usagers prises lors des Activités, ou du déplacement sur les télésièges des Colosses et du Bécoin, ainsi que les adresses email collectées aux bornes au sommet des télésièges, font l'objet de traitements visant à mettre ces photographies à la disposition des Usagers qui le souhaitent.

Ces traitements sont fondés sur le consentement des Usagers.

Les données collectées sont destinées à Société d'Aménagement de la station de la Plagne (SAP) et à tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus.

Il est précisé qu'en utilisant les remontées mécaniques sur le domaine Paradiski, les Usagers sont également susceptibles d'être pris en photographie. L'Usager doit alors s'adresser à l'exploitant concerné pour mettre en œuvre ses droits.

Les photographies sont conservées pendant une durée raisonnable de l'ordre de quelques heures et, en tout état de cause, au maximum jusqu'à la fin de la journée. Au terme de cette période, elles sont conservées pour une nouvelle période de quatre semaines si l'Usager scanne son support à la borne et sélectionne sa photographie afin de la télécharger sur l'application mobile « Paradiski Yuge ».

Contrôle des Titres :

Les données personnelles collectées par les contrôleurs assermentés à l'occasion d'un contrôle de Titres font l'objet de traitements visant à :

- Vérifier que l'Usager est détenteur d'un Titre valable ;
- En l'absence de Titre valable, dresser un procès-verbal d'infraction, obtenir le règlement de l'indemnité forfaitaire due au titre de cette infraction (au besoin dans le cadre d'une action en justice) et déterminer si le délit d'habitude réprimé par l'article L. 2242-6 du code des transports est constitué.

Ces traitements sont fondés sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à lutter contre la fraude.

La fourniture de l'ensemble des informations recueillies par l'Exploitant pour les traitements mentionnés ci-dessus est obligatoire.

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

Elles sont conservées jusqu'au paiement de l'indemnité forfaitaire. En l'absence de paiement, et donc en cas de poursuites judiciaires, les données sont conservées pendant 12 mois suivant l'établissement du procès-verbal d'infraction ou jusqu'à la date à laquelle la condamnation devient définitive si cette date est postérieure.

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. Nicolas PROVENDIE, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées 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 en contactant le délégué à la protection des données désigné par l'Exploitant :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : SAP – Service Protection des données personnelles —La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy.sap@compagniedesalpes.fr

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, l'Exploitant se réserve la faculté de demander au Client un justificatif d'identité avant de répondre à sa demande. Il pourra ainsi lui être demandé de produire la copie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature.

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 8. 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 La Plagne est de 30.31 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0,22 km ;
- Le CO₂e transport pour un Titre 1 jour Paradiski est de 27,5 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0,20 km ;
- Le CO₂e transport pour un Titre 6 jours La Plagne est de 182 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 1,32 km ;
- Le CO₂e transport pour un Titre 6 jours Paradiski est de 165 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 1,20 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 de s'adresser au service suivant : *SAP - Service Prévention des Risques* - La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise.

Article 9. 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 adressée à l'adresse suivante : *SAP- Service Relation Clientèle*- La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise ou sur Internet à l'adresse <https://ticketoski.fr/fr/la-plagne>.

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** selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/.

L'avis rendu par le Médiateur du Tourisme et du Voyage 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 demeurait 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 ET ACTIVITES**

SAP (Société d'Aménagement de la station de la Plagne)

SA au capital social de 2 157 776,00 €

Siège social : Plagne Centre- La Plagne- 73 210 LA PLAGNE TARENTEISE

Adresse postale : - La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise

RCS Chambéry n° 076 220 011

N° TVA Intracommunautaire : FR 05 076 220 011

N° tel : +33(0)4.79.09.67.00

Courriel: info@ski-laplagne.com

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 18005294 (www.orias.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 de LA PLAGNE,

Ci-après dénommé « l'Exploitant ».

Article 1. GENERALITES

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter du 14 octobre 2020.

La validation d'une commande conclue en ligne :

- Soit sur www.skipass-laplagne.com (ci-après le « Site Internet ») ;
- Soit sur les tablettes tactiles « easy pass » mises à disposition dans certains points de vente ;
- Soit sur les bornes d'achat et de rechargement mises à disposition dans certains points de vente ,
- Soit sur l'application mobile « Paradiski Yuge », 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 exclusivement 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'acheter un support « ski-carte » (Rappel : prix du support = 1€ TTC) et/ou d'enregistrer ou recharger un titre de transport sur ce support.

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.

2. D'acheter ou de réserver les Activités suivantes :
 - « Colorado luge » ;
 - « First tracks ».

Des tablettes « easy pass » 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 (uniquement) mentionnés sur ces appareils. Pour un premier achat, des supports sont mis à disposition des Clients dans ces points de vente.

L'application « Paradiski Yuge » permet également uniquement le rechargement de certains Titres.

Le Client doit donc être déjà en possession d'un support « ski carte » pour pouvoir bénéficier de ce service.

La liste et les caractéristiques des différents Titres et Activités 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 supports comprenant les titres et/ou les accès aux Activités concernées » 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 de Titre et/ou d'Activité(s) ne peut être enregistrée que si le Client s'est clairement identifié :

- Soit par l'entrée de son code d'accès (identifiant+ 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.

Pour les tablettes et les bornes d'achat/rechargement, le Client peut conclure sa commande de Titre (à l'exclusion des Activités) en

entrant uniquement son adresse mail (pas de création de compte client).

Pour l'application « Paradiski Yuge », le Client doit créer au préalable un compte client.

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 CGV et des 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 contient un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et constitue le **Justificatif de vente**.

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

- Concernant les Titres :

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7 ou le retrait des Titres aux bornes d'achat (cf. article 6), les commandes en ligne complètes (règlement et photographies fournis) doivent être impérativement conclues **au plus tard le dixième jour avant le premier jour de validité du Titre**, afin que le Client puisse recevoir ses Titres à domicile. A défaut de respecter ce délai, le Client ne pourra pas recevoir sa commande à domicile.

Toutefois, les commandes en ligne complètes (règlement et fournis) peuvent être conclues en ligne **jusqu'à la veille du premier jour de validité du Titre**.

Dans ce cas, le Client doit retirer ses Titres auprès du point de vente choisi lors de sa commande, en tenant compte des horaires d'ouverture, disponibles sur le Site Internet.

- Concernant les Activités :

Les commandes des Activités peuvent être effectuées en ligne, le cas échéant jusqu'au jour de

la réalisation de l'Activité pour « Colorado luge », et au plus tard la veille de l'Activité pour l'Activité « First tracks ». Pour l'Activité « Colorado luge », le Client doit être en mesure de justifier, en cas de demande par l'Exploitant, de son justificatif de vente. Pour l'activité « First tracks », le Client doit présenter le récapitulatif de commande sur lequel figure le QR Code au lieu d'accueil de l'Activité et de pouvoir en bénéficier.

Article 4. TARIFS et MODALITES DE PAIEMENT

4.1. Généralités

Les prix indiqués sont des prix TTC en Euros tenant compte du taux de TVA 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 offerts par l'Exploitant.

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande, sauf option du paiement en trois fois sans frais si la commande est effectuée pendant la période indiquée et dans les conditions précisées à l'article 4.2 ci-après. Les paiements doivent être effectués en euros par carte bancaire acceptée par le Vendeur et/ou par chèques-vacances Connect, ces derniers étant intégrés au système de paiement.

Il est précisé qu'en cas d'achat de plusieurs Titres en ligne, le Client peut choisir l'option du paiement partagé, dont les conditions sont définies sur le Site internet du prestataire.

Le paiement par carte bancaire (le cas échéant complété par un paiement par chèques-vacances Connect) est effectué via des solutions de paiement en ligne sécurisé (Lyra Network/ Payzen pour le Site Internet et l'application « Paradiski Yuge », MPos pour les tablettes « easy pass »), qui garantissent la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

Pour les bornes d'achat/rechargement, le paiement est effectué au moyen d'un terminal de paiement automatique.

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.

Sur le Site Internet, le paiement par chèques-vacances Connect est également accepté par l'Exploitant.

4.2. Paiement en trois (3) fois sans frais (offre valable jusqu'au 30/11/2020) : exclusivement via le Site Internet et en cas de paiement intégral par carte bancaire

En cas d'achat avant le 30 novembre 2020 d'un ou plusieurs Titre(s) pour un montant total minimum de 500 € TTC, le Client (personne majeure exclusivement) a la possibilité de régler son achat en trois fois sans frais. Pour cela, il doit choisir l'option correspondante au cours du processus de commande. Il est alors prélevé de la moitié du prix de la commande au moment de ladite commande. Le deuxième prélèvement d'un quart du prix est effectué un mois plus tard sur la carte bancaire dont le Client a donné le numéro au moment de la commande. Le solde est prélevé un mois après le deuxième prélèvement sur la même carte bancaire.

Exemple : pour une commande d'un montant total TTC de 600,00€ le 10/11/20, un premier prélèvement de 300,00€ le 10/11/20, le deuxième de 150,00€ le 10/12/20 et le troisième de 150,00€ le 10/01/20.

Taux Annuel Effectif Global (TAEG) fixe : 0%.
Montant total dû : 600,00€.

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 1^{er} décembre 2020 et/ou payée intégralement ou partiellement par chèques-vacances Connect, 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 (le cas échéant complété par un paiement par chèques-vacances Connect) et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

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 (y compris lorsque la commande a été complétée par chèques-vacances Connect).

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.

5.2. Le paiement en trois (3) fois sans frais (offre valable jusqu'au 30/11/2020) : exclusivement via le Site Internet et en cas de paiement intégral par carte bancaire

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 le Site Internet et confirmée par le Client, l'Exploitant accuse réception de cette commande par un

courriel, qui constitue la confirmation de commande valant Justificatif de vente et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

Clause de réserve de propriété :

Dans le cas du paiement en trois (3) fois sans frais, les Titres resteront la propriété de l'Exploitant jusqu'au paiement intégral de leur prix mais le Client en devient responsable dès leur remise matérielle.

En cas d'incident de paiement sur la deuxième ou la troisième 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 ayant commandé en ligne, 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 quatre (4) jours 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 choisi par le Client, au premier jour de validité desdits Titres, en tenant compte des horaires d'ouverture de ce point de vente. 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.

La commande sera ensuite remise au Client.

- Soit de retirer ses Titres sur une borne d'achat dès confirmation de sa commande, en tenant compte des horaires d'ouverture des points de vente disposant de ces appareils (cf. liste sur le Site Internet), et sous réserve que le Client fournisse le numéro de commande ou le QR Code disponibles sur le Justificatif de vente.

- Concernant les Activités :

Une fois que le Client dispose de son justificatif de vente pour l'activité « Colorado luge » ou le récapitulatif de commande pour l'activité « First tracks », il doit se présenter aux horaires d'ouverture pour l'Activité « Colorado luge » et à l'accueil de l'activité à la date réservée pour l'Activité « First tracks », afin de pouvoir bénéficier de l'Activité.

Article 7. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE

Un support « ski-carte » émis par l'Exploitant peut être rechargé en fonction des produits proposés en ligne, au plus tard quinze (15) minutes avant le début de validité du Titre choisi.

Le paiement se fait par carte bancaire à distance et/ou par chèques-vacances Connect. 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

Conformément à l'article L. 221-2, 9° du Code de la consommation d'une part, et à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation d'autre part, la vente des Titres et des Activités 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 « Carré Neige » 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 Conventions spéciales (notices d'information) disponibles en ligne (www.carreneige.com).

Article 9. MODIFICATION-ANNULATION DE LA COMMANDE

Une fois la commande du Titre confirmée par le Client, le Titre ne peut être ni échangé ni modifié. Il en va de même pour la/les Activité(s).

La commande du Titre et/ou de la ou des Activité(s) peut en revanche être annulée sans frais et sur simple demande par e-mail à ventes@ski-laplagne.com **jusqu'à 48 heures avant le premier jour de validité du Titre et le cas échéant de la date réservée pour l'Activité concernée.**

En deçà du délai de 48 heures, aucune demande d'annulation ne sera acceptée par l'Exploitant. Il en va de même si le Client ne se présente pas à la date indiquée sur son récapitulatif de commande dans le cas d'une Activité datée (« First tracks »).

Cette demande doit impérativement contenir le numéro de référence et la date de la commande mentionnés sur le **Justificatif de vente**, ainsi que le nom et l'adresse du Client.

L'Exploitant s'engage à annuler ladite commande et à rembourser le Client du montant intégral de sa commande, en recréditant sa carte bancaire, sous un délai de quinze (15) jours à compter de la demande d'annulation.

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

Article 10. SUIVI DE LA COMMANDE

Pour toute information supplémentaire, le service Vente en ligne de l'Exploitant est à la disposition du Client :

Tel : +33(0)4.79.09.68.18

Adresse postale : – La Cembraie La Plagne-
73 210 La Plagne Tarentaise

Courriel : ventes@ski-laplagne.com

Article 11. RESPONSABILITE

- Concernant les Titres

Le Vendeur ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

- **Concernant les Activités**

Le Vendeur 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, le Vendeur 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 12. 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 13. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale 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 14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site Internet, de l'application « Paradiski Yuge », des tablettes « easy pass », 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 15. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Vos données sont collectées par l'Exploitant, en tant que responsable de traitement, afin notamment de faciliter et traiter vos achats en ligne, gérer la relation client et vous adresser par mail des offres commerciales relatives aux produits et services de SAP, ou, si vous l'avez accepté, de ses partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant, ainsi qu'un droit de rectification, d'opposition, de limitation du traitement et de suppression.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits en contactant SAP :

- Par le biais du formulaire de contact accessible sur la page « Contact » du Site Internet
- Par courrier à l'adresse suivante : SAP - La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy.sap@compagniedesalpes.fr.

Pour en savoir plus sur la protection et les traitements de vos données personnelles, merci de consulter la rubrique « mentions légales » du canal de vente utilisé : <https://www.skipass-laplagne.com/fr/mentions-legales-sap>

Article 16. 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 adressée à l'adresse suivante : SAP- Service Relation Clientèle— La Cembraie La Plagne-73 210 La Plagne Tarentaise ou sur Internet à l'adresse <https://ticketoski.fr/fr/la-plagne>.

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** selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel/

L'avis rendu par le Médiateur du Tourisme et du Voyage 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).