

Conditions Particulières de Vente de Titres à Distance

Généralités

Les présentes Conditions Particulières de Vente de Titres à Distance s'appliquent à l'ensemble des Titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») vendus par l'Exploitant (ci-après dénommé « la SETAM »), et donnant accès aux domaines skiables de Val Thorens-Orelle ou de la Vallée des Belleville (espace relié avec les domaines skiables des Menuires et de St Martin de Belleville) ou des 3 Vallées (espace relié avec les domaines skiables des Menuires, de St Martin de Belleville, de Méribel et de Courchevel).

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

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 sur le site internet ski.valthorens.com.

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.

Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et ayant acheté leurs Titres sur le site web de la SETAM ski.valthorens.com

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

La SETAM 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 directement sur le site www.carreneige.com.

Article 1 – Vente à distance

La vente à distance propose la commande et l'achat de Titres sur le site ski.valthorens.com. Le Client aura le choix soit de recharger son Titre, soit de le retirer à l'un de nos distributeurs libre-service de Titres SETAM, soit de le recevoir par courrier à son domicile.

Article 2 – Support et Titre de transport

Le forfait est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport, et d'une confirmation d'achat ou de 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 de transport, le Client doit fournir impérativement à la SETAM ce Justificatif de vente.

Seules les informations contenues dans la puce du support font foi.

Les Titres de transport sont délivrés sur des supports rechargeables. Les supports permettent d'acquérir un Titre de transport de 4 heures, d'une journée jusqu'à 21 jours consécutifs (Adulte 13 à 64 ans, enfant 5 à 12 ans, senior 65 à 74 ans), d'un pass famille, d'un duo, d'une tribu ou d'un saison. La durée d'un Titre exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée.

Le porteur d'un support ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du Titre de transport en cas de rechargement.

Aucun nouveau Titre de transport ne peut être enregistré tant que le Titre de transport initialement encodé sur ce 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.

Seul l'enregistrement de l'extension 3 Vallées et des titres Bee est possible et doit être demandé auprès des billetteries physiques de la SETAM.

Article 3 – Conditions de commande des Titres de transport

Il est tout d'abord rappelé que la vente des Titres « 3 Vallées » et « Vallée des Belleville » pourra être différée en cas d'enneigement insuffisant ou de fermeture des liaisons 3 Vallées.

3.1 Modalités de commande en ligne

Une commande ne peut être enregistrée sur le site que si le Client s'est clairement identifié :

- 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.

L'âge du Client à prendre en compte sera celui du jour de début de validité du Titre délivré.

Pour finaliser la commande, le Client doit accepter les présentes conditions ainsi que les conditions générales d'utilisation des Titres. Conformément à l'article 1127-2 du Code Civil, 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.

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

3.2 Délivrance des Titres

Un support peut être rechargé en ligne ou retiré dans les automates de vente de Titres SETAM, en fonction des produits proposés en ligne, sans limite de délai.

Pour le rechargement, Le Client utilisera le n° de carte indiqué sur le support.

Pour le retrait, Le Client utilisera le code de retrait ou le QR code communiqué par courriel en tenant compte des horaires d'ouverture des points de retrait.

Afin de recevoir ses Titres à domicile, les commandes en ligne complètes (règlement effectué) doivent être impérativement conclues au plus tard dix jours avant le premier jour de validité du Titre. Si les Titres ne sont pas parvenus avant le départ du Client, celui-ci aura la possibilité soit de s'adresser, avec sa confirmation d'achat, à l'une des caisses de la SETAM pour retirer de nouveaux Titres, soit d'obtenir l'annulation de la vente et le remboursement des sommes réglées.

La SETAM ne saurait être tenue pour responsable en cas de force majeure ou en cas de perturbation, grève totale ou partielle des services postaux, des moyens d'acheminement et de transport.

L'activation du titre aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès mains-libres de la station de Val Thorens conformément à la date choisie lors de l'achat.

3.3 Tarifs et modalités de règlement

Les caractéristiques des différents Titres proposés à la vente (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire consultable sur le site ski.valthorens.com. Celui-ci permet l'achat et/ou le rechargement des seuls Titres mentionnés sur ce dernier.

Les prix indiqués sont des prix TTC en euro par personne, tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande, et sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation des taxes applicables.

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 la SETAM.

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande et les paiements sont effectués en Euros par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express). Toutes les données bancaires demandées au Client lors de la passation de commande sont protégées par un procédé de cryptage, certifié SSL.

Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé via le Crédit Agricole, en collaboration avec E-Transaction qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

À aucun moment, la SETAM n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. La SETAM est seulement avisée par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

3.4 Confirmation de la commande

Les commandes réglées 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, laquelle sera notifiée au Client.

Une fois la commande conclue et confirmée par le Client, la SETAM accusera réception de cette 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. Ce justificatif doit être préservé précieusement pour toutes demandes ultérieures.

Article 4 – Absence de droit de rétractation

La vente des Titres n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 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 5 – Modification de commande

La modification de commande ne peut en aucun cas être utilisée par le Client pour bénéficier d'une offre promotionnelle et/ou d'une réduction de prix quelconque.

Une fois la commande du Titre confirmée par le Client, le Titre commandé ne peut plus être modifié. Néanmoins, les Titres de transport pourront être échangés (pour une durée différente ou un autre secteur de validité) aux caisses des remontées mécaniques sous réserve qu'ils n'aient pas été utilisés, même partiellement.

Si le nouveau Titre est d'un montant supérieur au Titre initial, le Client devra s'acquitter du montant de la différence sur place afin que sa demande de modification soit validée.

Si le nouveau Titres est d'un montant inférieur au Titre initial, le remboursement sera effectué en recreditant la carte bancaire ayant été utilisée pour la transaction.

Article 6 – Réclamations et résiliation

Toute réclamation doit être adressée à la SETAM dans un délai de deux mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice à l'adresse suivante : SETAM, Service Clientèle, Le Génépi - 243 rue de la Lombarde - Val Thorens - 73440 LES BELLEVILLE.

Sauf cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, en cas de manquement de la SETAM 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 résilier 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, la SETAM de fournir les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, cette dernière ne s'est pas exécutée dans ce délai. Le contrat est considéré comme résilié à la réception par la SETAM de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résiliation, à moins que la SETAM ne se soit exécutée entre-temps.

Le Client peut immédiatement résilier le contrat lorsque la SETAM 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 7 – Responsabilités et garanties

La SETAM ne sera tenue que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité de la SETAM 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 (article L221-15 du Code de la Consommation).

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.

Article 8 – Modes de preuves

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de 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 sur le module de vente en ligne.

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

Les informations relatives à la validité du Titre de transport et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle. Le Client peut imprimer une facture de son achat via son compte client.

Article 9 – Propriété intellectuelle

Tous les éléments du Site Internet et bornes d'achat/rechargement, qui sont propriété de la SETAM, 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 la SETAM.

Article 10 – Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les Conditions Générales d'Utilisation des Titres de remontées mécaniques ont été mises à jour conformément aux nouvelles directives européennes en matière de confidentialité.

Le Client est informé et accepte que lorsqu'il procède à l'achat d'un Titre, la SETAM stocke, traite, enregistre et utilise les données personnelles du Client dans le respect de la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles issue du Règlement Général Européen sur la protection des Données Personnelles. La collecte et le traitement de ces données sont nécessaires aux fins d'exécution du contrat, de gestion de la relation Client et d'amélioration des services proposés et ont pour base juridique l'exécution du contrat. Chaque formulaire indique si la donnée

personnelle est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, la délivrance du Titre ne pourra intervenir.

Sauf opposition de la part du Client, les données personnelles ainsi recueillies pourront également être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie électronique, par la SETAM, pour des produits et services similaires à ceux objets du contrat.

Sous réserve d'avoir obtenu l'accord préalable et exprès du Client, les données nécessaires pourront également être utilisées à des fins de prospection commerciale et/ou d'information sur l'activité de la station par voie électronique par l'Office de Tourisme de Val Thorens, partenaire de la SETAM. Le traitement aura alors pour base juridique le consentement du Client, lequel pourra être retiré à tout moment.

Le Client reconnaît et accepte que les données relatives à ses déplacements sur les pistes pourront également être collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques, de contrôle des Titres de transport et, le cas échéant, de recherche de personnes disparues. Dans ce cas, la base juridique du traitement est, selon le cas, l'exécution du contrat, l'intérêt légitime de la SETAM et l'intérêt vital de la personne.

Les données collectées sont susceptibles d'être utilisées à des fins statistiques et ce, après avoir été anonymisées.

Ces informations sont strictement confidentielles et ne sont destinées qu'aux services compétents de la SETAM (notamment le service billetterie, le service comptabilité, le service marketing et communication, le service accueil et contrôle, la Direction) et à l'Office de Tourisme de Val Thorens intervenant dans le cadre de l'exécution du contrat. En conséquence, elles ne sont transmises à aucun tiers, à l'exclusion des sous-traitants de la SETAM pour des raisons exclusivement techniques ou du cas où cette communication serait requise par la loi, une disposition réglementaire ou une décision judiciaire.

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, la SETAM 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-feu) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant/de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

Les données ainsi collectées sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la fin de validité du Titre.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, un droit à la limitation du traitement, à l'opposition au traitement, un droit d'exercer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et d'indiquer des directives sur le sort des données après sa mort. Il peut exercer ses droits en écrivant à l'adresse suivante : SETAM, Traitement automatisé, Le Génépi - 243 rue de la Lombarde - Val Thorens - 73440 LES BELLEVILLE ou par courriel à forfaitinternet@valthorens.com

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, la SETAM 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.

Le Client est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici : <https://conso.bloctel.fr/>.

La SETAM a désigné un Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont les suivantes : SETAM, Délégué à la protection des données, Le Génépi - 243 rue de la Lombarde - Val Thorens - 73440 LES BELLEVILLE.

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>.

Article 11 – Archivage

L'archivage des commandes est effectué par le service Caisses de la SETAM conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation. Dans ces conditions, le Client peut ainsi accéder à sa commande archivée en faisant la demande écrite auprès dudit service à l'adresse susvisée.

Article 12 – Traduction et loi applicable – règlement des litiges

Ces présentes conditions particulières étant établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions particulières est la seule à faire foi.

En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation et d'application de l'une 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 leur mise en œuvre, au droit français.

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

Il peut également recourir à la plateforme européenne de règlement des litiges, accessible sur internet à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> ou saisir le médiateur européen, 1 avenue du Président Robert Schuman, CS 30403, F-67001 Strasbourg Cedex, Tél. : +33 (0)3 88 17 23 13.

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

À défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant la juridiction compétente conformément à la loi en vigueur.