



## Speciale voorwaarden voor Ticketverkoop op afstand

### Algemeen

Deze Speciale voorwaarden voor Ticketverkoop op afstand zijn van toepassing op alle vervoerbewijzen op skiliften (hierna "Ticket(s)" genoemd), uitgegeven door de uitbater (hierna "SETAM" genoemd) en die toegang verlenen tot de skidomeinen van Val Thorens-Orelle of de Vallée des Belleville (ruimte verbonden aan de skidomeinen van de Menuires en St. Martin de Belleville) of van 3 Vallées (ruimte verbonden aan de skidomeinen van de Menuires, St. Martin de Belleville, Méribel en Courchevel).

Het aanschaffen van een Ticket impliceert de kennis en aanvaarding door de persoon (hierna genoemd "Gebruiker(s)") van het geheel van deze Voorwaarden, onverminderd de gebruikelijke rechtsmiddelen.

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de 'Algemene verkoopsvoorwaarden en de Algemene gebruiksvoorwaarden van Tickets voor de skiliften' (hierna "Ticket(s)" genoemd), aangeplakt in alle verkooppunten en ook gepost op de website [ski.valthorens.com](http://ski.valthorens.com).

Als een bepaling in deze voorwaarden zou ontbreken, wordt deze geacht te vallen onder de praktijken die gelden in de sector van de skiliften en voor bedrijven die hun maatschappelijke zetel in Frankrijk hebben.

Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op natuurlijke personen die de kwaliteit van consument hebben in de zin van het inleidende artikel van het Consumentenwetboek en die hun Tickets hebben gekocht op de SETAM-website [ski.valthorens.com](http://ski.valthorens.com)

Het is aan Gebruiker zich te informeren over de Tickets en de voorgestelde tarieven en hieruit het meest aangepaste te kiezen. SETAM kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor de keuze van de Gebruiker.

In zijn hoedanigheid van tussenpersoon inzake verzekeringen stelt SETAM de Gebruiker naast de verkoop van het Ticket ook een verzekeringscontract "Carré Neige" voor. Dit contract is onderworpen aan de verzekeringsvoorwaarden die ter beschikking staan in de verkooppunten of direct geraadpleegd en gedownload kunnen worden op de website [www.carreneige.com](http://www.carreneige.com).

### Artikel 1 – Verkoop op afstand

De verkoop op afstand biedt bestelling en aankoop van Tickets aan op de website [ski.valthorens.com](http://ski.valthorens.com). De Gebruiker heeft de keuze tussen hetzij het heropladen van zijn Ticket, hetzij het afhalen ervan bij een van onze SETAM-ticketverdelers in zelfbediening, hetzij het thuis per post te ontvangen.

### Artikel 2 – Drager en Ticket

De skipas bestaat uit een drager waarop een vervoerbewijs gecodeerd staat en een bevestiging van aankoop of van heropladen dat online werd uitgevoerd (hierna "Verkoopbewijs" genoemd).

NB: Om van de procedure 'verlies of diefstal van Tickets' gebruik te kunnen maken, zoals gedefinieerd in artikel 4 van de Algemene gebruiksvoorwaarden van de Tickets, moet de Gebruiker SETAM zonder fout dit Verkoopbewijs verstrekken.

Alleen de informatie opgeslagen op de chip van de drager is geldig.

De Tickets worden afgeleverd op oplaadbare dragers. De dragers maken het mogelijk een Ticket voor 4 uur te kopen, voor één tot maximum 21 opeenvolgende dagen (volwassenen van 13 tot 64 jaar, kinderen van 5 tot 12 jaar, senioren van 65 tot 74 jaar), een familiepas, een duo, een tribu, of een seizoenspas. De duur van een Ticket uitgedrukt in dagen betekent een aantal 'opeenvolgende dagen' in een gedateerde periode.

De persoon die een drager bezit geniet van geen enkele vermindering op de prijs van een Ticket in geval van herladen.

Er kan geen nieuw Ticket op een drager worden opgeslagen zolang het Ticket dat er eerder op gecodeerd werd, niet is opgebruikt. Bij gebreke hiervan wordt het oorspronkelijke Ticket onherroepelijk geannuleerd, zonder dat de Gebruiker recht heeft op enige schadevergoeding.

Alleen de registratie van de 3 Vallées-extensie en van passen voor La Bee is mogelijk en moet worden aangevraagd bij de fysieke SETAM-loketten.

## Artikel 3 - Bestelvoorwaarden van Tickets

Er wordt allereerst aan herinnerd dat de verkoop van Tickets “3 Vallées” en “Vallée des Belleville” kan worden uitgesteld in geval van onvoldoende sneeuwbedekking of sluiting van de 3 Vallées-verbindingen.

### 3.1 Modaliteiten online-bestelling

Een bestelling kan alleen op de site worden geregistreerd als de Gebruiker zich duidelijk heeft geïdentificeerd:

- hetzij door zijn/haar toegangscode in te voeren (login + wachtwoord) die strikt persoonlijk is,
- hetzij door een online-formulier in te vullen waarmee hij/zij een toegangscode kan bekomen.

De leeftijd van de Gebruiker waarmee rekening moet worden gehouden, is die van de eerste dag waarop het afgeleverde Ticket geldig is.

Om de bestelling te voltooien moet de Gebruiker deze voorwaarden aanvaarden evenals de Algemene voorwaarden voor het gebruik van Tickets. Conform artikel 1127-2 van het Burgerlijk wetboek heeft de Gebruiker de mogelijkheid de details van zijn/haar bestelling en de totale prijs ervan te controleren en eventueel te corrigeren voordat hij/zij ze bevestigt om zijn/haar goedkeuring ervan uit te drukken.

Dit is een bestelling met betalingsverplichting. Elke bestelling houdt de aanvaarding in van de beschrijving van de diensten en tarieven.

### 3.2 Uitgifte van de Tickets

Een drager kan online opnieuw opgeladen worden, of afgehaald worden in een van de SETAM-ticketverdelers in zelfbediening, in functie van de online voorgestelde producten, zonder tijdslimiet.

Voor het opnieuw opladen moet de Gebruiker het kaartnummer vermeld op de drager gebruiken. Voor het afhalen gebruikt de Gebruiker de afhaalcode die per e-mail wordt meegedeeld, rekening houdend met de openingsuren van de afhaalpunten.

Om de Tickets thuis te ontvangen moeten de voltooide bestellingen online (met uitgevoerde betaling) zonder fout ten laatste tien dagen voor de eerste geldigheidsdag van het Ticket gebeuren. Als de Tickets niet aangekomen zijn vóór het vertrek van Gebruiker, heeft deze laatste de mogelijkheid zich met de aankoopbevestiging te richten tot een van de SETAM-loketten om nieuwe Tickets af te halen, ofwel de

annulatie van de verkoop en de terugbetaling van de overgemaakte sommen te bekomen.

SETAM kan niet verantwoordelijk worden gesteld in geval van overmacht of van verstoring, algemene of gedeeltelijke staking van de postdiensten, middelen van verzending of vervoer.

De activering van het Ticket zal automatisch gebeuren wanneer de Gebruiker de eerste keer de handenvrije toegangsterminals van het station Val Thorens passeert, conform de datum gekozen bij aankoop.

### 3.3 Tarieven en betalingsmodaliteiten

De kenmerken van de verschillende Tickets die worden aangeboden (geografisch gebied, geldigheidsduur,...) worden uiteengezet op de prijslijst die beschikbaar is op de site [ski.valthorens.com](http://ski.valthorens.com). Die laat alleen de aankoop en/of het herladen toe van de Tickets die erop worden vermeld.

De aangeduide prijzen zijn in euro per persoon, alle taksen inbegrepen, rekening houdend met de btw die van kracht is op de dag van de bestelling, en kunnen gewijzigd worden wanneer de toepasselijke taksen veranderen.

Wanneer hij/zij online bestelt, verklaart de Gebruiker houder te zijn van de officiële documenten die de tariefvoordelen rechtvaardigen waarvan hij/zij zal genieten.

Er wordt gespecificeerd dat de verzendkosten worden aangeboden door SETAM.

De prijs van de online bestelling is verschuldigd bij de bestelling en de betalingen moeten met bankkaart en in euro worden uitgevoerd (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express). Alle bankgegevens die aan de Gebruiker worden gevraagd bij het doorgeven van de bestelling worden door een door SSL gecertificeerd encryptieproces beschermd.

Er wordt gespecificeerd dat de betaling met bankkaart wordt beveiligd via Crédit Agricole, in samenwerking met E-Transaction dat de vertrouwelijkheid van de betalingen garandeert. De betaling wordt uitgevoerd in virtuele TPE met onmiddellijke betaling.

Op geen enkel moment is SETAM op de hoogte van de nummers die de Gebruiker moet verstrekken. SETAM wordt door de bankinstelling alleen geïnformeerd dat een overboeking naar zijn rekening is uitgevoerd die overeenkomt met het bedrag van de bestelling.

### 3.4 Bevestiging van de bestelling

De afgerekende en bevestigde bestellingen zijn diegene waarvoor een akkoord vanwege het

bankorganisatie bestaat.

Het weigeren door zijn/haar bank van de toelating om de bankrekening van de Gebruiker te debiteren houdt de annulering in van het bestelproces, wat aan de Gebruiker zal worden meegedeeld.

Zodra de bestelling voltooid en bevestigd is door de Gebruiker, bevestigt SETAM per e-mail ontvangst van deze bestelling. Deze e-mail bevat een samenvatting van alle producten waarvan de Gebruiker de bestelling heeft bevestigd en vormt het verkoopbewijs. Dit verkoopbewijs moet zorgvuldig worden bewaard voor alle volgende verzoeken.

#### **Artikel 4 - Geen herroepingsrecht**

De verkoop van Tickets is niet onderworpen aan de toepassing van het herroepingsrecht voorzien in artikels L221-18 en volgende van het Consumentenwetboek met betrekking tot verkoop op afstand.

Aan de andere kant blijft de verkoop van verzekeringsproducten "Carré Neige" onderworpen aan de bepalingen met betrekking tot het verzakingsrecht in geval van meervoudige verzekeringen waarin de verzekeringswetgeving voorziet, waarvan de modaliteiten in de Speciale overeenkomsten zijn vermeld (informatiemedelingen) die online beschikbaar zijn ([www.carreneige.com](http://www.carreneige.com)).

#### **Artikel 5 - De bestelling bewerken**

De wijziging van de bestelling kan in geen geval door de Gebruiker worden gebruikt om te genieten van een promotieaanbieding en/of prijsverlaging.

Zodra de Ticketbestelling door de Gebruiker werd bevestigd, kan het bestelde Ticket niet meer worden gewijzigd. Toch kunnen de Tickets worden ingewisseld (voor een andere duur of een andere geldigheidssector) aan de loketten van de skiliften, op voorwaarde dat ze nog niet werden gebruikt, zelfs niet gedeeltelijk.

Als het nieuwe Ticket duurder is dan het oorspronkelijke Ticket, moet de Gebruiker het verschil ter plaatse bijpassen opdat zijn wijzigingsverzoek zou worden gevalideerd.

Als het nieuwe Ticket goedkoper is dan het oorspronkelijke Ticket, zal de terugbetaling gebeuren door het crediteren van de bankkaart die voor de transactie werd gebruikt.

#### **Artikel 6 - Klachten en opzegging**

Elke klacht moet worden gericht aan SETAM binnen een termijn van twee maanden na het optreden van het

feit dat aan de oorsprong van de klacht ligt, onverminderd de wettelijke middelen om gerechtelijke stappen te ondernemen, op volgend adres: SETAM, Service Clientèle, 243 rue de la Lombarde, Val Thorens 73440 LES BELLEVILLE.

Behalve in geval van overmacht zoals gedefinieerd in artikel 1218 van het Burgerlijk wetboek, in geval van niet-nakoming door SETAM van zijn verplichting om diensten te verlenen op de datum of binnen de aan de Gebruiker opgegeven termijn, of, bij gebreke hiervan, uiterlijk dertig (30) dagen na afsluiting van het contract, kan de Gebruiker het contract opzeggen, per aangetekend schrijven met ontvangstbevestiging of schriftelijk op een andere duurzame drager, als, na volgens dezelfde modaliteiten SETAM te hebben gelast de dienstverlening binnen een redelijke bijkomende termijn te leveren, SETAM dit verzoek niet binnen de termijn heeft uitgevoerd. Het contract wordt geacht beëindigd te zijn na ontvangst door SETAM van de brief of het schrijven waarin het op de hoogte wordt gebracht van de opzegging, tenzij SETAM ondertussen het contract heeft uitgevoerd.

De Gebruiker kan het contract onmiddellijk opzeggen wanneer SETAM weigert de diensten te leveren of wanneer het zijn verplichting niet nakomt om die diensten te leveren op de datum of binnen de termijn die aan de Gebruiker werd aangegeven en als deze datum of deze termijn voor de Gebruiker een essentiële voorwaarde van het contract is. Deze essentiële voorwaarde vloeit voort uit de omstandigheden rond het sluiten van het contract of uit een uitdrukkelijk verzoek van de Gebruiker vóór het afsluiten van het contract (artikel L216-2 van het Consumentenwetboek).

#### **Artikel 7 - Verantwoordelijkheden en waarborgen**

SETAM is alleen gebonden tot een middelenverbintenis voor alle stappen van de online-verkoop.

De verantwoordelijkheid van SETAM kan niet worden ingeroepen voor alle ongemakken of schade die inherent zijn aan het gebruik van het internet, met name onderbreking van de service, externe inbreuk of de aanwezigheid van computervirussen en in het algemeen elk ander feit dat in de rechtspraak als overmacht wordt gekwalificeerd (artikel L221-15 van het Consumentenwetboek).

De Gebruiker verklaart de kenmerken en beperkingen van het internet te kennen, in het bijzonder de technische prestaties, de responstijden om gegevens te raadplegen, op te vragen of over te dragen en de risico's verbonden aan de beveiliging van de

communicatie.

## Artikel 8 - Bewijsmiddelen

Het online meedelen van het bankkaartnummer en in het algemeen de definitieve bevestiging van de bestelling door de Gebruiker geldt als bewijs voor de volledigheid van de transactie conform de bepalingen van artikel 1366 van het Burgerlijk wetboek en de opeisbaarheid van de betaling.

Deze bevestiging geldt als ondertekening en uitdrukkelijke aanvaarding van alle operaties die werden uitgevoerd op de verkoopmodule online.

De Gebruiker moet zonder fout de bestellings-e-mail bewaren, het enige document dat geldig is in geval van betwisting over de voorwaarden van de bestelling, met name in het geval van controle bij de skiliften.

De informatie met betrekking tot de geldigheid van het Ticket, ingeschreven op de drager, heeft geen enkele contractuele waarde. De Gebruiker kan een factuur van zijn aankoop afdrucken via de klantenaccount.

## Artikel 9 - Intellectuele eigendom

Alle elementen van de website en de aankoop/oplaadterminals die eigendom zijn van SETAM, blijven het uitsluitende intellectuele eigendom van SETAM.

Elke reproductie van genoemde elementen of elke eenvoudige link of hyperlink zijn strikt verboden, behalve met uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van SETAM.

## Artikel 10 - Bescherming van persoonsgegevens

Als onderdeel van de inwerkingtreding van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) werden de Algemene gebruiksvoorwaarden voor het gebruik van tickets voor de skiliften bijgewerkt conform de nieuwe Europese richtlijnen inzake vertrouwelijkheid.

De Gebruiker wordt geïnformeerd en stemt ermee in dat wanneer hij een Ticket aankoopt, SETAM de persoonsgegevens van de Gebruiker opslaat, behandelt, registreert en gebruikt in overeenstemming met de toepasselijke voorschriften met betrekking tot persoonsgegevens, met name de wet Informatique et Libertés (Informatica en vrijheden), van 6 januari 1978, gewijzigd door wet nr. 2018-493 van 20 juni 2018 met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens als gevolg van de Europese Algemene verordening gegevensbescherming. Het verzamelen en verwerken

van deze gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van het contract, het beheer van de relatie met de Gebruiker en de verbetering van de aangeboden diensten en hebben de uitvoering van het contract als wettelijke basis. Elk formulier geeft aan of een persoonsgegeven verplicht is. Als een of meer verplichte gegevens ontbreken, kan het Ticket niet worden uitgegeven.

Tenzij de Gebruiker bezwaar maakt, kunnen de zo verkregen persoonsgegevens door SETAM ook worden gebruikt voor elektronische marketingdoeleinden voor producten en diensten vergelijkbaar met die waarop het contract betrekking heeft.

Op voorwaarde van het verkrijgen van de voorafgaande en uitdrukkelijke toestemming van de Gebruiker kunnen de noodzakelijke gegevens ook worden gebruikt voor commerciële prospectie en/of informatie over de activiteiten van het station via elektronische weg door de Dienst voor toerisme van Val Thorens, partner van SETAM. De verwerking zal dan als wettelijke basis de goedkeuring vanwege de Gebruiker hebben, die op elk moment kan worden ingetrokken.

De Gebruiker erkent en stemt ermee in dat de gegevens met betrekking tot zijn verplaatsingen op de pistes ook kunnen worden verzameld met het oog op het beheer van de toegang tot de skiliften, de controle van de Tickets en, in voorkomend geval, het zoeken naar vermiste personen. In dat geval is de wettelijke basis van de verwerking, naargelang het geval, de uitvoering van het contract, de legitieme belangen van SETAM en de vitale belangen van de persoon. De verzamelde gegevens kunnen worden gebruikt voor statistische doeleinden nadat ze werden geanonimiseerd.

Deze informatie is strikt vertrouwelijk en is alleen bestemd voor de bevoegde diensten van SETAM (met name de kaartverkoop, de boekhouding, de marketing- en communicatieafdeling, de dienst onthaal en controle, de directie) en voor de Dienst voor toerisme van Val Thorens die betrokken is bij de uitvoering van het contract. Ze worden bijgevolg niet aan derden doorgegeven, behalve om puur technische redenen aan onderaannemers van SETAM, of wanneer deze overdracht vereist is door de wet, een wettelijke bepaling of een rechterlijke beslissing.

Om de vertrouwelijkheid en veiligheid van de persoonsgegevens te bewaren en ze met name te beschermen tegen onwettelijke of onopzettelijke vernietiging, tegen onopzettelijk verlies of wijziging, of nog tegen ongeoorloofde openbaarmaking of toegang, neemt SETAM de gepaste technische en organisatorische maatregelen, conform de toepasselijke wettelijke bepalingen. Daartoe heeft het



technische (zoals firewalls) en organisatorische maatregelen (zoals een identificatiecode en wachtwoord, fysieke beveiligingsmiddelen enz.) ingevoerd.

De gegevens die zo worden verzameld, blijven voor een duur van maximaal 5 jaar na het einde van de geldigheid van het Ticket bewaard.

De Gebruiker heeft het recht op toegang, rechtzetting, verwijdering en overdraagbaarheid van zijn/haar gegevens, recht op de beperking van de verwerking, verzet tegen verwerking, recht om een klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit en om richtlijnen te geven over de bestemming van de gegevens na zijn/haar overlijden. Hij/zij kan zijn rechten uitoefenen door te schrijven naar volgend adres: SETAM, Traitement automatisé, 243 rue de la Lombarde, Val Thorens 73440 LES BELLEVILLE of per e-mail aan [forfaitinternet@valthorens.com](mailto:forfaitinternet@valthorens.com).

Omwille van de vertrouwelijkheid en de bescherming van persoonsgegevens moet SETAM de identiteit van de Gebruiker kunnen verifiëren om op zijn/haar verzoek in te kunnen gaan. Daartoe moet de Gebruiker bij elk verzoek om de hierboven genoemde rechten uit te oefenen een fotokopie voegen van een identiteitsbewijs dat geboorteplaats en -datum vermeld en zijn/haar handtekening draagt, en dit conform de wet nr. 78-17 van 6 januari 1978, bekend als Wet Informatique et Libertés (Informatica en vrijheden), van artikel 92 van het decreet van 20 oktober 2005 in uitvoering van deze wet, en van de Europese verordening 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en het vrije verkeer van die gegevens.

De Gebruiker wordt op de hoogte gebracht van het bestaan van de lijst voor verzet tegen telefoonwerving "Bloctel", waarop hij/zij zich hier kan inschrijven: <https://conso.bloctel.fr/>.

SETAM heeft een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld met volgende contactgegevens: SETAM, Délégué à la protection des données, 243 rue de la Lombarde, Val Thorens 73440 LES BELLEVILLE.

Tenslotte heeft de Gebruiker het recht een klacht in te dienen bij de CNIL als hij van mening is dat zijn rechten niet worden gerespecteerd. De contactgegevens van de Nationale commissie voor informatica en vrijheden (CNIL) zijn als volgt: Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, Frankrijk – Tel. : +33 (0)1 53 73 22 22 – Fax: +33 (0)1 53 73 22 00 –

Website: <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

## Artikel 11 – Archivering

Het archiveren van de bestellingen wordt uitgevoerd door de dienst Loketten van SETAM conform artikel L213-1 van het Consumentenwetboek. Onder deze voorwaarden heeft de gebruiker toegang tot zijn gearchiveerde bestelling door een schriftelijk verzoek te richten aan bovenvermeld adres.

## Artikel 12 – Vertaling en toepasselijk recht – beslechting van geschillen

Deze Speciale voorwaarden werden opgesteld in verschillende talen, maar er wordt uitdrukkelijk gesteld dat de Franse versie van deze Speciale voorwaarden de enige authentieke is.

Bijgevolg zal in geval van interpretatie- en toepassingsmoeilijkheden van een van de bepalingen van deze Speciale voorwaarden uitdrukkelijk en uitsluitend naar de Franse versie moet worden verwezen.

Deze Speciale voorwaarden zijn zowel voor hun interpretatie als voor hun toepassing onderworpen aan het Frans recht.

Conform de bepalingen van artikel L 211-3 van het Consumentenwetboek kan de Gebruiker in geval van een geschil over de geldigheid, interpretatie of uitvoering van deze voorwaarden kosteloos een conventionele bemiddelingsprocedure of elke andere alternatieve geschillenbeslechting starten. De Gebruiker wordt op de hoogte gebracht van de mogelijkheid gebruik te maken van een bemiddelingsprocedure bij de **Bemiddelaar voor Reizen en Toerisme** (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) volgens de modaliteiten vastgelegd op [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) en binnen een maximum van één (1) jaar na de schriftelijke klacht ingediend bij SETAM.

Hij/zij kan ook het Europees platform voor geschillenbeslechting gebruiken, beschikbaar op volgend internetadres: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/> of zich richten tot de Europese ombudsman, 1 avenue du Président Robert Schuman, CS 30403, F-67001 Strasbourg Cedex, Tel.: +33 (0)3 88 17 23 13.

Het oordeel van de bemiddelaar(s) is niet bindend voor de partijen van het contract.

Bij gebrek aan een minnelijke schikking zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in overeenstemming met de geldende wetgeving.