

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Saison hiver 2021-2022: du 11 décembre 2021 au 18 avril 2022

## Domaine Skiable de Valmorel (D.S.V)

S.A.S au capital de 3 200 000€ - RCS n° 306 689 225 Albertville - N° TVA : FR 863 066 892 25

Siège social et adresse postale : La Tour 73260 VALMOREL

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du code des assurances, auprès de: MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 Bd Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS Cedex 9

Tél : 04 79 09 80 26

@ : [dsv@dsv-valmorel.com](mailto:dsv@dsv-valmorel.com)

Ci-après dénommé « l'Exploitant ».

### GENERALITES (Art.1)

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des usagers du domaine skiable de Valmorel et sur tous les forfaits remontées mécaniques (titres de transport et supports main-libre), vendus par l'exploitant, à compter du 1 septembre 2021, pour la saison d'hiver 2021-2022, et donnant l'accès au domaine skiable de Valmorel et/ou du Grand Domaine (espace relié Valmorel et Saint François Longchamp).

Concernant les achats en ligne sur [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com), les conditions générales de vente sont complétées par des Conditions particulières de Vente en ligne consultables sur le site de vente.

Concernant les achats sur les bornes d'achat et de rechargement, situées dans les points de vente de Crève-Cœur et de Doucy station, elles sont complétées par des Conditions particulières de Vente sur bornes consultables sur les bornes.

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 du titre de transport de remontées mécaniques implique la connaissance et l'acceptation, par le client, de l'intégralité des conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport énoncées ci-dessous, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Le titre de transport est déterminé pour un domaine de validité, une durée, une catégorie de personnes et il n'est utilisable que sur le réseau des remontées mécaniques du domaine pour lequel il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. (Exception forfait annuel hiver + été : l'extension été donne accès uniquement aux remontées mécaniques de Valmorel).

**L'utilisateur doit commencer sa journée de ski sur le domaine de la société ayant émis le titre.** Il appartient au client de s'informer sur les titres et les tarifs et de sélectionner le plus adapté. L'exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du client.

#### Dates d'ouverture du domaine skiable\* :

**Valmorel/Doucy/Celliers:** du samedi 18 décembre 2021 au lundi 18 avril 2022.

**Liaison Grand Domaine:** du samedi 18 décembre 2021 au lundi 18 avril 2022.

\*Les dates d'ouverture et de fermeture sont données à titre indicatif sous réserve des conditions météorologiques, d'enneigement, conjoncturelles ou sanitaires.

### TARIFS ET JUSTIFICATIFS (Art.2)

Les tarifs publics des titres de transport, des supports et des assurances sont affichés dans les caisses des remontées mécaniques et sont également consultables sur le site [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com). Des guides tarifaires sont disponibles dans ces points de vente.

**Les tarifs sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises. (Tarifs TTC sous réserve de modification du taux de TVA ou de toutes autres règles fiscales).**

**La délivrance du forfait est subordonnée à l'achat simultané d'un support main libre à 3€ (remboursable en fin de séjour). Les tarifs remontées mécaniques affichés n'incluent pas le prix du support main libre, ni le prix de l'assurance carré neige.**

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur le site internet. Le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de la catégorie d'âge est subordonné à la production de justificatifs d'identité. L'âge du client sera pris en compte au premier jour de validité du titre de transport. Les réductions ou gratuités ne seront accordées que sur présentation en caisse, au moment de l'achat, de pièces justifiant les avantages tarifaires. Aucune réduction ne sera accordée après l'achat.

Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner le plus avantageux pour lui. Le personnel ne peut être tenu pour responsable du choix du client.

**Les réductions appliquées aux différentes offres tarifaires ne sont pas cumulables.**

### LES DIFFERENTS TITRES DE TRANSPORT (Art.3)

Tous les titres de transport sont établis sur des supports réencodables (carte à puce dite « main libre ») moyennant la somme de 3€. Le support est réutilisable une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de 2 ans. Le prix du forfait n'inclut pas le prix du support.

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial sera irrémédiablement annulé, sans que le client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

Le support (3€) pourra être remboursé à nos caisses en fin de séjour ou auprès des commerçants partenaires et ce, jusqu'au 18 avril 2022. Aucune demande de remboursement par courrier ne sera acceptée.

Forfait journée :	valide le jour de validité du forfait jusqu'à l'heure de fermeture des appareils de remontées mécaniques
4 heures :	valide le jour de validité du forfait.
Séjour de 2 à 21 jours:	valide de la date de début de validité et jusqu'à la date de fin de validité.
Saison	valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'hiver
Annuel	valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'hiver et de la saison d'été suivante.

Tous les forfaits remontées mécaniques dont la durée est supérieure à une demi-journée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

#### **La carte à option :**

La carte à option est un forfait constitué d'un support réencodable et d'un titre de transport pour un nombre variable de journées. Ces journées peuvent être consommées d'une manière consécutive ou non durant la saison en cours. Les titres de transport délivrés sous forme de carte à option devront être épuisés durant la saison en cours. Au-delà, ils ne pourront être utilisés, et ce sans qu'il soit procédé à leur remboursement, ni à un report de validité.

#### **Le forfait « dépôt » ou « non daté » :**

Le forfait « dépôt » ou « non daté » est un forfait constitué d'un support réencodable et d'un titre de transport. Le titre de transport délivré sous cette forme est validé lors du 1<sup>er</sup> passage à la borne de contrôle. Il devra être utilisé durant la saison en cours. Au-delà, il ne pourra être utilisé, et ce sans qu'il soit procédé à son remboursement, ni à un report de validité.

#### **Le forfait 4 heures :**

Le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le 1<sup>er</sup> passage à la 1<sup>ère</sup> borne de contrôle d'une remontée mécanique. Si lors de la fermeture des remontées mécaniques, le crédit d'heure n'est pas soldé, celui-ci ne sera pas reporté, ni remboursé, ni échangé.

### **MODALITE DE PAIEMENT (Art.4)**

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

Ces paiements sont effectués en euros :

- en espèces : dans la limite des plafonds institués par les articles L112-6 et D112-3 du code monétaire et financier.
- par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et libellé à l'ordre de DSV. La présentation d'une pièce d'identité est exigée.
- par carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card, ou Américan express uniquement)
- par chèque vacances en cours de validité (**hors coupon sport**), émis par l'ANCV, sans rendu de monnaie.

En outre, les achats opérés via [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com) et sur les bornes autonomes ne pourront être réglés que par carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card ou Américan express uniquement) et ne seront validés qu'après accord du paiement par les banques. La validation de la commande implique l'obligation de paiement.

- Paiement différé : accord contractuel préalable.

### **BON DE LIVRAISON ET JUSTIFICATIF DE VENTE (Art.5)**

**Bon de livraison :** délivré sur demande, quel que soit le support utilisé et sur lequel figurent, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ces produits, le prix total hors taxe de la transaction et le montant total de la TVA.

**Justificatif de vente :** chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent la nature du titre de transport, sa date de validité, son numéro unique d'identification et l'assurance éventuellement souscrite. Ce justificatif doit être conservé précieusement, par le client, pour être présenté lors de toute réclamation.

### **REMBOURSEMENT DES FORFAITS (Art.6)**

**Les tarifs séjour (de 2 à 21 jours) et saison tiennent compte d'une dégressivité.**

**Forfaits partiellement utilisés ou non-utilisés :** dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ni totalement épuisés, ceux-ci ne sont ni remboursés, ni échangés, ni reportés quelle qu'en soit la cause : maladie, accident ou toute autre cause personnelle au titulaire et ce, quel que soit la durée de validité dudit forfait.

La non-consommation du titre de transport par le fait du consommateur ne peut être prise en compte que dans le cadre d'une assurance adaptée. Les titulaires de titre de transport doivent se renseigner auprès de leur compagnie d'assurance. Un service d'assurance peut couvrir ce risque et des renseignements utiles peuvent être obtenus auprès de nos hôtes(ses) de vente. Retrouvez toutes les garanties sur [www.carreneige.com](http://www.carreneige.com).

### **PERTE, DESTRUCTION OU VOL (Art.7)**

En cas de perte ou vol, d'un forfait remontées mécaniques, le client doit en faire la déclaration auprès des caisses de l'exploitant. Pour cela, il devra impérativement présenter le justificatif d'achat du forfait sur lequel figure toutes les données (durée, type de personne, numéro unique...). Après vérification d'usage, il sera procédé à la remise d'un titre de transport pour la durée restant à courir, moyennant des frais de traitement d'un montant de 10€ et le prix du nouveau support magnétique de 3 €. Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès de la caisse centrale. Les forfaits perdus ou volés, dont la validité est supérieure à la journée, seront neutralisés. Dans l'hypothèse où le client retrouverait son forfait, il n'aurait pas de recours pour le remboursement des frais de ce duplicata.

## **INTERRUPTION DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DES REMONTEES MECANIQUES (Art.8)**

En cas d'interruption supérieure à une journée concernant plus de 85 % des installations de la station de Valmorel (valeur : puissance SNTF : débit de l'appareil conjuguée avec la dénivelée et le type d'appareil : données à disposition sur simple demande auprès de nos services), le titulaire d'un forfait séjour (de 2 jours à 21 jours) pourra se voir proposer un dédommagement du préjudice subi (excepté pour les titres inférieurs à 2 jours, les titres « saison », et les titres à journées non consécutives). Le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de journées au cours desquelles le client n'a pu utiliser son titre ; du fait de l'interruption de service : la dernière journée prise en considération étant, en tout état de cause le jour d'expiration de la validité du titre concerné.

Dans ce cas, une demande commerciale devra être déclarée, dans un délai de (2) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation sur notre [site www.skipass.valmorel.com/contact](http://www.skipass.valmorel.com/contact). Cette demande devra être accompagnée des justificatifs de vente.

L'utilisateur pourra bénéficier :

- soit d'une prolongation immédiate en journée.
- soit d'un avoir sous forme de lettre-chèque à utiliser au plus tard à la fin de la deuxième saison d'hiver suivant celle au titre de laquelle l'avoir est accordé.
- soit d'un remboursement différé par chèque ou virement égal au prix moyen journée du forfait, payé par l'utilisateur à la caisse des remontées mécaniques, multiplié par le nombre de journées non utilisées.

Ces indemnités concernent uniquement les titres ayant été réglés directement par le client auprès de l'exploitant. Dans le cas d'une vente par un intermédiaire, le client doit s'adresser directement à son revendeur.

Le dédommagement interviendra dans les six mois suivant la réception des pièces. Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du titre concerné.

L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédent cette indemnisation forfaitaire.

### **La seule interruption de la liaison Grand Domaine pour cause d'intempérie n'est pas suffisante pour donner lieu à un dédommagement.**

**S'agissant d'un forfait RM saison ou annuel, au-delà d'une exploitation des remontées mécaniques supérieure ou égale à 25 jours consécutifs ou non dans la saison, aucune demande de dédommagement ne sera recevable.**

## **AUTRES RECLAMATIONS (Art .9)**

**Toutes autres réclamations ou demandes commerciales, qui ne sont pas traitées dans cadre de l'article 8, doivent être déclarées 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 recourir à la médiation ou intenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 14, sur :**

**[www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com) ou par courrier : Domaine Skiable de Valmorel – LA TOUR -73260 VALMOREL.**

**Chaque demande doit être accompagnée des justificatifs.**

## **PROPRIETE INTELLECTUELLE (Art .10)**

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 de l'exploitant.

## **PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (Art.11)**

Le Client est informé et accepte que lorsqu'il procède à l'achat d'un titre de transport sur remontées mécaniques, l'Exploitant est amené à collecter et traiter certaines données personnelles le concernant (telles que nom, prénom, photo, coordonnées postales, e-mail, numéro de téléphone...) dans le respect de la réglementation applicable en matière de données personnelles, en sa qualité de responsable de traitement.

La collecte et le traitement de ces données sont nécessaires aux fins de l'exécution du contrat et de la gestion de la relation client et de son suivi, et a pour base juridique le contrat qui lie le Client à l'Exploitant.

L'ensemble des informations demandées par l'Exploitant pour la délivrance des titres de transport est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, le titre de transport ne pourra pas être émis.

Les données permettant d'établir la preuve de l'existence du contrat de transport conclu entre l'Exploitant et le Client sont conservées pendant une durée de 5 ans à compter de leur collecte (cette durée est portée à 10 ans lorsque l'achat est effectué en ligne et que le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 euros).

L'Exploitant peut aussi être amené à collecter et traiter certaines données personnelles du Client (telles que nom, prénom, coordonnées postales, e-mail, numéro de téléphone...) dans le cadre de l'envoi de lettres d'information, d'offres commerciales, d'enquêtes de satisfaction, ou encore afin de répondre aux demandes de renseignements. Ces traitements sont alors fondés sur le consentement du Client. Les données ainsi collectées sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'exécution de la prestation considérée et plus globalement à la gestion de la relation commerciale. Les données collectées aux fins de prospection commerciale sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

L'ensemble des données collectées n'est destiné qu'aux services compétents de l'Exploitant, ainsi qu'aux prestataires dont l'intervention est rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat et des traitements susmentionnés.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles traitées, l'Exploitant a mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feu) et organisationnelles (telles que, notamment, des systèmes d'identifiant/mot de passe, des moyens de protection physique, etc).

Le Client dispose du droit de demander l'accès à ses données personnelles, la rectification de celles-ci, leur effacement, une limitation du traitement mis en œuvre, de s'opposer au traitement, de retirer son consentement quand le traitement est fondé sur le consentement, à la portabilité des données, et de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Le Client peut exercer ses droits en contactant l'Exploitant à l'adresse suivante :

- Par courrier postal : Domaine Skiable de Valmorel – La Tour – 73260 VALMOREL

- Par voie électronique : [rgpd@dsv-valmorel.com](mailto:rgpd@dsv-valmorel.com)

Enfin, le Client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France, la CNIL, <https://www.cnil.fr/>).

## **VENTE A DISTANCE (Art.12)**

Voir conditions particulières des ventes à distance sur le site de vente en ligne [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com)

## **VENTE SUR BORNE AUTOMATE (Art.13)**

Voir conditions particulières des ventes sur borne consultables dans les locaux « Forfait Express » à Crève-cœur et Doucy station ou disponibles sur simple demande.

## **TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES (Art.14)**

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

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, il est possible de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre mode alternatif de règlement des différends (ex : conciliation), et tel que prévu à l'article L 211-3 du code de la consommation, il est possible de recourir à la procédure de médiation de la consommation :

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

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 à l'amiable, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux compétents

Le 1 décembre 2021, La Direction.

# CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES

*Saison hiver 2021-2022: du 11 décembre 2021 au 18 avril 2022*

Dates d'ouverture du domaine skiable\* :

**Valmorel/Doucy/Celliers/ Liaison Grand Domaine:** du samedi 18 décembre 2021 au lundi 18 avril 2022.

\*Les dates d'ouverture et de fermeture sont données à titre indicatif sous réserve des conditions météorologiques, d'enneigement ou conjoncturelles.

**Domaine Skiable de Valmorel (D.S.V)** S.A.S au capital de 3 200 000 €

RCS n° 306 689 225 Albertville N° TVA : FR 863 066 892 25 Siège social et adresse postale : La Tour 73260 VALMOREL

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du code des assurances,  
auprès de : MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 Bd Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS Cedex 9

Tél : 04 79 09 80 26 @ : [dsv@dsv-valmorel.com](mailto:dsv@dsv-valmorel.com)

Ci-après dénommé « l'Exploitant ».

## GENERALITES (Art.1)

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) Titres) émis par l'exploitant et donnant accès aux domaines skiables de Valmorel ou du Grand Domaine (espace relié avec le domaine de Saint François Longchamp) à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2021.

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 du titre de transport de remontées mécaniques implique la connaissance et l'acceptation de l'intégralité des conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport énoncées ci-dessous, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Le titre de transport est déterminé pour un domaine de validité, une durée, une catégorie de personnes et il n'est utilisable que sur le réseau des remontées mécaniques du domaine pour lequel il a été émis sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement.

**L'utilisateur doit commencer sa journée de ski sur le domaine de la société ayant émis le titre.** Il appartient au client de s'informer sur les titres et les tarifs et de sélectionner le plus adapté. L'exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du client.

Le titre doit être conservé par l'utilisateur 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.

## LES DIFFERENTS TYPES DE SUPPORT (Art.2)

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport.

Il donne accès, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit, pendant la durée de validité du titre de transport et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service et correspondantes à la catégorie du titre. Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé sans que le client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

L'utilisateur doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée. Des contrôles ponctuels pourront être réalisés sur le domaine skiable.

Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait 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.

Seule l'information enregistrée dans le support électronique fait foi.

**Les supports jetables** sont à usage unique et sont utilisés pour les tickets 1 passage Téléboulevard.

**Les supports réencodables** sont réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de deux ans.

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique d'un support (vendu par le domaine skiable de Valmorel) durant sa période de validité, l'exploitant procédera, à ses frais, au remplacement du support contre et à compter de la restitution de ce dernier dans l'un des points de vente. Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support est imputable à l'utilisateur (ex : non-respect des consignes d'utilisation), l'exploitant refacturera le coût du nouveau support soit 3€.

La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support. **Les supports ne doivent être ni pliés, ni percés.**

Au cas où le support défectueux n'a pas été vendu par DSV, cette demande ne pourra pas être traitée par l'exploitant.

Outre leur rechargement en caisse, les supports réencodables permettent d'acquérir un titre de transport par correspondance ou en se connectant à l'adresse Internet suivante : [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com).

## LES DIFFERENTS TITRES DE TRANSPORT (Art.3)

Tous les titres de transport (hormis les tickets Téléboulevard à l'unité), sont établis sur des supports réencodables moyennant la somme de 3€. Le prix du forfait n'inclut pas le prix du support.

Ce support pourra être remboursé à nos caisses en fin de séjour ou auprès des commerçants partenaires et ce, jusqu'au 18 avril 2022. Aucune demande de remboursement par courrier ne sera acceptée.

Forfait journée : valide le jour de validité du forfait jusqu'à l'heure de fermeture des appareils de remontées mécaniques

4 heures : valide le jour de validité du forfait

Séjour 2 à 21 jours : valide de la date de début de validité et jusqu'à la date de fin de validité

Saison : valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'hiver

Annuel : valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'hiver et de la saison d'été suivante.

Tous les forfaits remontées mécaniques dont la durée est supérieure à une demi-journée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

## PHOTOGRAPHIE DU TITULAIRE (Art.4)

La vente d'un forfait d'une durée égale ou supérieure à 2 jours et de la carte à option est subordonnée à la remise ou à la prise d'une photo récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef ou à la présence du titulaire du forfait lors de l'émission. Pour les forfaits Saison, cette photographie sera conservée par DSV dans son système informatique, pour faciliter l'éventuel rechargement ou réédition du titre de transport, sauf opposition écrite de la part du client.

### Contrôle par comparaison de photo :

D'autre part, en vue de lutter contre la fraude, l'utilisateur est informé que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage, aux bornes de contrôle du domaine skiable de Valmorel. Lesdites photographies sont alors comparées par des contrôleurs assermentés qui peuvent confondre les fraudeurs.

Les photographies sont uniquement destinées à DSV. Elles seront conservées pendant la durée de validité du titre de l'utilisateur photographié (à l'exception du forfait saison, voir ci-dessus) et sont utilisées à des fins de contrôle d'accès aux remontées mécaniques.

Les droits des personnes dont les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement et les modalités d'exercice de ces droits sont détaillés au sein de l'article 10 des présentes CGU.

## BON DE LIVRAISON ET JUSTIFICATIF DE VENTE (Art.5)

**Bon de livraison :** délivré sur demande, quel que soit le support utilisé et sur lequel figurent, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ces produits, le prix total hors taxe de la transaction et le montant total de la TVA.

**Justificatif de vente :** chaque émission de forfait (excepté les forfaits groupe) donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent la nature du titre de transport (domaine et catégorie : adulte, enfant..., sa date de validité et son numéro unique d'identification. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (secours, gestion commerciale, perte ou vol...).

## CONTROLES (Art.6)

**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'utilisateur de conserver son titre de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé de manière abusive par un tiers.

Le forfait doit être présenté lors de chaque contrôle demandé par l'exploitant. L'utilisateur devra pouvoir justifier de son identité. L'absence de titre de transport, l'usage d'un titre de transport non-conforme, la falsification d'un titre de transport, l'utilisation d'un titre falsifié, ou l'usage détourné (mauvais secteur de validité, non-respect de la catégorie d'âge, échange, etc...) est passible de poursuites pénales ou bien du versement d'une indemnité forfaitaire. Il en sera de même en cas de non-respect par le titulaire d'un forfait RM, des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques.

Des agents assermentés de l'exploitant procéderont aux constats de ces infractions qui feront l'objet d'un procès-verbal et suivant le cas :

- du versement forfaitaire éteignant l'action publique et augmentée le cas échéant de frais de dossier. Cette indemnité forfaitaire est égale à **CINQ (5) fois le prix du forfait journée adulte Grand Domaine, soit 242,50€ pour la saison 2021/2022** (Art. L 342-15, R 342-19 et R342-20 du Code de tourisme).
- de poursuites pénales ainsi que paiement de dommages et intérêts.

Les contrôleurs assermentés pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés à l'utilisateur titulaire d'un titre à tarif réduit ou gratuit.

Outre l'indemnité forfaitaire ou poursuites ci-dessus, les agents de l'exploitant procéderont au retrait immédiat de tout forfait ne correspondant pas à son titulaire à des fins de preuve, à l'appui d'une plainte déposée auprès de la gendarmerie, et/ou en vue de les restituer à leur propriétaire. Un forfait peut être bloqué temporairement en cas de fraude de l'utilisateur ou de non-respect du règlement de police. 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.

En cas de fraude relevée par un contrôleur assermenté, les informations recueillies par ce dernier pour l'établissement du procès-verbal peuvent faire l'objet d'un traitement informatique afin d'assurer le suivi des infractions constatées et les éventuelles relances ainsi qu'à des fins statistiques.

Ces données sont uniquement destinées à l'exploitant.

Les droits des personnes dont les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement et les modalités d'exercice de ces droits sont détaillés au sein de l'article 10 des présentes CGU.

Responsable du traitement : l'exploitant

Finalité du traitement : suivi des infractions à la police des transports.

## PERTE, DESTRUCTION OU VOL (Art.7)

En cas de perte ou vol, d'un forfait remontées mécaniques, le Client doit en faire la déclaration auprès des caisses de l'Exploitant. Pour cela, il devra impérativement présenter le justificatif de vente du forfait décrit à l'article 5 des conditions générales de ventes. Après vérification d'usage, il sera procédé à la remise d'un titre de transport pour la durée restant à courir, moyennant des frais de traitement d'un montant de 10€ et le prix du nouveau support magnétique de 3 €. Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès de la caisse centrale. Les forfaits perdus ou volés, dont la validité est supérieure à la journée, seront neutralisés. Dans l'hypothèse où le Client retrouverait son forfait, il n'aurait pas de recours pour le remboursement des frais de ce duplicata.

## RECLAMATIONS (Art .8)

**Toute réclamation, accompagnée des justificatifs, doit être déclarée sur :**

[www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com)

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

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/>

## PROPRIETE INTELLECTUELLE (Art .9)

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 de l'exploitant.

## PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (Art.10)

Les données relatives aux déplacements sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'exploitant.

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, les personnes concernées par le traitement automatisé d'informations nominatives disposent d'un droit d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de portabilité et de limitation des données qui les concernent. Ils peuvent l'exercer en envoyant un courrier à l'adresse suivante :

Domaine Skiable de Valmorel –La Tour – 73260 VALMOREL

ou par voie électronique à l'adresse suivante : [rgpd@groupe-sofival.com](mailto:rgpd@groupe-sofival.com)

Responsable du traitement : l'exploitant

Finalité du traitement : Billetterie et contrôle d'accès, suivi des infractions à la police des transports

DSV a désigné un référent à la protection des données personnelles, dont les coordonnées sont les suivantes :

**SOFIVAL - Référent à la protection des données personnelles**

**51 rue République-73000 Barberaz - 04 79 85 10 80 – [rgpd@groupe-sofival.com](mailto:rgpd@groupe-sofival.com)**

## **RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES - DISPOSITIONS PARTICULIERES (Art.11)**

Dans le but de faire face à toute pandémie déclarée comme telle par les autorités de santé, et notamment dans le contexte épidémique du Covid-19, la société du Domaine Skiable de Valmorel, 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'utilisateur est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, l'utilisateur s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par la société du Domaine Skiable de Valmorel et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et lors de l'accomplissement de la prestation.

Le port du masque est obligatoire dès l'âge de 6 ans pour l'ensemble de remontées mécaniques (y compris dans les files d'accès). Seuls les téléskis et tapis roulants pourront être exonérés du port du masque (lorsqu'emprunté par un seul client à la fois).

Les usagers porteront un masque homologué, qui peut être un masque chirurgical ou un masque en tissu de catégorie 1 (certification AFNOR SPEC S76-001). Concernant les tours de cou, seuls ceux qui sont filtrants et répondant aux mêmes normes seront autorisés comme alternative aux masques.

Le pass sanitaire peut être rendu obligatoire par la réglementation. Conformément à la réglementation en vigueur les personnes soumises à cette obligation et ne pouvant pas présenter un pass sanitaire valide lors de la vérification se voient refuser l'accès aux remontées mécaniques.

Les décisions gouvernementales peuvent évoluer en fonction de la situation sanitaire.

Pour plus d'informations, consultez le protocole sanitaire en vigueur : <https://skipass.valmorel.com/infos-covid/>

## **TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES (Art.12)**

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française est la seule à faire foi. En conséquence, 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. En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, le consommateur a la possibilité de recourir à la procédure de médiation de la consommation, telle que définie aux articles L.611-1 et suivants du code de la consommation et dont les modalités sont détaillées au sein de l'article 8 des présentes conditions générales d'utilisation. A défaut de règlement à l'amiable, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux compétents.

Le 1 décembre 2021, La direction.

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Saison hiver 2021-2022: du 11 décembre 2021 au 18 avril 2022

## Domaine Skiable de Valmorel (D.S.V)

S.A.S au capital de 3 200 000€ - RCS n° 306 689 225 Albertville - N° TVA : FR 863 066 892 25

Siège social et adresse postale : La Tour 73260 VALMOREL

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du code des assurances, auprès de: MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD, 14 Bd Marie et Alexandre Oyon 72030 LE MANS Cedex 9

Tél : 04 79 09 80 26

@ : [dsv@dsv-valmorel.com](mailto:dsv@dsv-valmorel.com)

Ci-après dénommé « l'Exploitant ».

### GENERALITES (Art.1)

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des usagers du domaine skiable de Valmorel et sur tous les forfaits remontées mécaniques (titres de transport et supports main-libre), vendus par l'exploitant, à compter du 1 septembre 2021, pour la saison d'hiver 2021-2022, et donnant l'accès au domaine skiable de Valmorel et/ou du Grand Domaine (espace relié Valmorel et Saint François Longchamp).

Concernant les achats en ligne sur [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com), les conditions générales de vente sont complétées par des Conditions particulières de Vente en ligne consultables sur le site de vente.

Concernant les achats sur les bornes d'achat et de rechargement, situées dans les points de vente de Crève-Cœur et de Doucy station, elles sont complétées par des Conditions particulières de Vente sur bornes consultables sur les bornes.

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 du titre de transport de remontées mécaniques implique la connaissance et l'acceptation, par le client, de l'intégralité des conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport énoncées ci-dessous, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Le titre de transport est déterminé pour un domaine de validité, une durée, une catégorie de personnes et il n'est utilisable que sur le réseau des remontées mécaniques du domaine pour lequel il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. (Exception forfait annuel hiver + été : l'extension été donne accès uniquement aux remontées mécaniques de Valmorel).

**L'utilisateur doit commencer sa journée de ski sur le domaine de la société ayant émis le titre.** Il appartient au client de s'informer sur les titres et les tarifs et de sélectionner le plus adapté. L'exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du client.

#### Dates d'ouverture du domaine skiable\* :

**Valmorel/Doucy/Celliers:** du samedi 18 décembre 2021 au lundi 18 avril 2022.

**Liaison Grand Domaine:** du samedi 18 décembre 2021 au lundi 18 avril 2022.

\*Les dates d'ouverture et de fermeture sont données à titre indicatif sous réserve des conditions météorologiques, d'enneigement, conjoncturelles ou sanitaires.

### TARIFS ET JUSTIFICATIFS (Art.2)

Les tarifs publics des titres de transport, des supports et des assurances sont affichés dans les caisses des remontées mécaniques et sont également consultables sur le site [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com). Des guides tarifaires sont disponibles dans ces points de vente.

**Les tarifs sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises. (Tarifs TTC sous réserve de modification du taux de TVA ou de toutes autres règles fiscales).**

**La délivrance du forfait est subordonnée à l'achat simultané d'un support main libre à 3€ (remboursable en fin de séjour). Les tarifs remontées mécaniques affichés n'incluent pas le prix du support main libre, ni le prix de l'assurance carré neige.**

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur le site internet. Le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de la catégorie d'âge est subordonné à la production de justificatifs d'identité. L'âge du client sera pris en compte au premier jour de validité du titre de transport. Les réductions ou gratuités ne seront accordées que sur présentation en caisse, au moment de l'achat, de pièces justifiant les avantages tarifaires. Aucune réduction ne sera accordée après l'achat.

Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner le plus avantageux pour lui. Le personnel ne peut être tenu pour responsable du choix du client.

**Les réductions appliquées aux différentes offres tarifaires ne sont pas cumulables.**

### LES DIFFERENTS TITRES DE TRANSPORT (Art.3)

Tous les titres de transport sont établis sur des supports réencodables (carte à puce dite « main libre ») moyennant la somme de 3€. Le support est réutilisable une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de 2 ans. Le prix du forfait n'inclut pas le prix du support.

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial sera irrémédiablement annulé, sans que le client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

Le support (3€) pourra être remboursé à nos caisses en fin de séjour ou auprès des commerçants partenaires et ce, jusqu'au 18 avril 2022. Aucune demande de remboursement par courrier ne sera acceptée.

Forfait journée :	valide le jour de validité du forfait jusqu'à l'heure de fermeture des appareils de remontées mécaniques
4 heures :	valide le jour de validité du forfait.
Séjour de 2 à 21 jours:	valide de la date de début de validité et jusqu'à la date de fin de validité.
Saison	valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'hiver
Annuel	valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'hiver et de la saison d'été suivante.

Tous les forfaits remontées mécaniques dont la durée est supérieure à une demi-journée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

#### **La carte à option :**

La carte à option est un forfait constitué d'un support réencodable et d'un titre de transport pour un nombre variable de journées. Ces journées peuvent être consommées d'une manière consécutive ou non durant la saison en cours. Les titres de transport délivrés sous forme de carte à option devront être épuisés durant la saison en cours. Au-delà, ils ne pourront être utilisés, et ce sans qu'il soit procédé à leur remboursement, ni à un report de validité.

#### **Le forfait « dépôt » ou « non daté » :**

Le forfait « dépôt » ou « non daté » est un forfait constitué d'un support réencodable et d'un titre de transport. Le titre de transport délivré sous cette forme est validé lors du 1<sup>er</sup> passage à la borne de contrôle. Il devra être utilisé durant la saison en cours. Au-delà, il ne pourra être utilisé, et ce sans qu'il soit procédé à son remboursement, ni à un report de validité.

#### **Le forfait 4 heures :**

Le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le 1<sup>er</sup> passage à la 1<sup>ère</sup> borne de contrôle d'une remontée mécanique. Si lors de la fermeture des remontées mécaniques, le crédit d'heure n'est pas soldé, celui-ci ne sera pas reporté, ni remboursé, ni échangé.

### **MODALITE DE PAIEMENT (Art.4)**

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

Ces paiements sont effectués en euros :

- en espèces : dans la limite des plafonds institués par les articles L112-6 et D112-3 du code monétaire et financier.
- par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et libellé à l'ordre de DSV. La présentation d'une pièce d'identité est exigée.
- par carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card, ou Américan express uniquement)
- par chèque vacances en cours de validité (**hors coupon sport**), émis par l'ANCV, sans rendu de monnaie.

En outre, les achats opérés via [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com) et sur les bornes autonomes ne pourront être réglés que par carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card ou Américan express uniquement) et ne seront validés qu'après accord du paiement par les banques. La validation de la commande implique l'obligation de paiement.

- Paiement différé : accord contractuel préalable.

### **BON DE LIVRAISON ET JUSTIFICATIF DE VENTE (Art.5)**

**Bon de livraison :** délivré sur demande, quel que soit le support utilisé et sur lequel figurent, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ces produits, le prix total hors taxe de la transaction et le montant total de la TVA.

**Justificatif de vente :** chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent la nature du titre de transport, sa date de validité, son numéro unique d'identification et l'assurance éventuellement souscrite. Ce justificatif doit être conservé précieusement, par le client, pour être présenté lors de toute réclamation.

### **REMBOURSEMENT DES FORFAITS (Art.6)**

**Les tarifs séjour (de 2 à 21 jours) et saison tiennent compte d'une dégressivité.**

**Forfaits partiellement utilisés ou non-utilisés :** dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ni totalement épuisés, ceux-ci ne sont ni remboursés, ni échangés, ni reportés quelle qu'en soit la cause : maladie, accident ou toute autre cause personnelle au titulaire et ce, quel que soit la durée de validité dudit forfait.

La non-consommation du titre de transport par le fait du consommateur ne peut être prise en compte que dans le cadre d'une assurance adaptée. Les titulaires de titre de transport doivent se renseigner auprès de leur compagnie d'assurance. Un service d'assurance peut couvrir ce risque et des renseignements utiles peuvent être obtenus auprès de nos hôtes(ses) de vente. Retrouvez toutes les garanties sur [www.carreneige.com](http://www.carreneige.com).

### **PERTE, DESTRUCTION OU VOL (Art.7)**

En cas de perte ou vol, d'un forfait remontées mécaniques, le client doit en faire la déclaration auprès des caisses de l'exploitant. Pour cela, il devra impérativement présenter le justificatif d'achat du forfait sur lequel figure toutes les données (durée, type de personne, numéro unique...). Après vérification d'usage, il sera procédé à la remise d'un titre de transport pour la durée restant à courir, moyennant des frais de traitement d'un montant de 10€ et le prix du nouveau support magnétique de 3 €. Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès de la caisse centrale. Les forfaits perdus ou volés, dont la validité est supérieure à la journée, seront neutralisés. Dans l'hypothèse où le client retrouverait son forfait, il n'aurait pas de recours pour le remboursement des frais de ce duplicata.

## **INTERRUPTION DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DES REMONTEES MECANIQUES (Art.8)**

En cas d'interruption supérieure à une journée concernant plus de 85 % des installations de la station de Valmorel (valeur : puissance SNTF : débit de l'appareil conjuguée avec la dénivelée et le type d'appareil : données à disposition sur simple demande auprès de nos services), le titulaire d'un forfait séjour (de 2 jours à 21 jours) pourra se voir proposer un dédommagement du préjudice subi (excepté pour les titres inférieurs à 2 jours, les titres « saison », et les titres à journées non consécutives). Le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de journées au cours desquelles le client n'a pu utiliser son titre ; du fait de l'interruption de service : la dernière journée prise en considération étant, en tout état de cause le jour d'expiration de la validité du titre concerné.

Dans ce cas, une demande commerciale devra être déclarée, dans un délai de (2) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation sur notre [site www.skipass.valmorel.com/contact](http://www.skipass.valmorel.com/contact). Cette demande devra être accompagnée des justificatifs de vente.

L'utilisateur pourra bénéficier :

- soit d'une prolongation immédiate en journée.
- soit d'un avoir sous forme de lettre-chèque à utiliser au plus tard à la fin de la deuxième saison d'hiver suivant celle au titre de laquelle l'avoir est accordé.
- soit d'un remboursement différé par chèque ou virement égal au prix moyen journée du forfait, payé par l'utilisateur à la caisse des remontées mécaniques, multiplié par le nombre de journées non utilisées.

Ces indemnités concernent uniquement les titres ayant été réglés directement par le client auprès de l'exploitant. Dans le cas d'une vente par un intermédiaire, le client doit s'adresser directement à son revendeur.

Le dédommagement interviendra dans les six mois suivant la réception des pièces. Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du titre concerné.

L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédent cette indemnisation forfaitaire.

### **La seule interruption de la liaison Grand Domaine pour cause d'intempérie n'est pas suffisante pour donner lieu à un dédommagement.**

**S'agissant d'un forfait RM saison ou annuel, au-delà d'une exploitation des remontées mécaniques supérieure ou égale à 25 jours consécutifs ou non dans la saison, aucune demande de dédommagement ne sera recevable.**

## **AUTRES RECLAMATIONS (Art .9)**

**Toutes autres réclamations ou demandes commerciales, qui ne sont pas traitées dans cadre de l'article 8, doivent être déclarées 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 recourir à la médiation ou intenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 14, sur :**

**[www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com) ou par courrier : Domaine Skiable de Valmorel – LA TOUR -73260 VALMOREL.**

**Chaque demande doit être accompagnée des justificatifs.**

## **PROPRIETE INTELLECTUELLE (Art .10)**

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 de l'exploitant.

## **PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (Art.11)**

Le Client est informé et accepte que lorsqu'il procède à l'achat d'un titre de transport sur remontées mécaniques, l'Exploitant est amené à collecter et traiter certaines données personnelles le concernant (telles que nom, prénom, photo, coordonnées postales, e-mail, numéro de téléphone...) dans le respect de la réglementation applicable en matière de données personnelles, en sa qualité de responsable de traitement.

La collecte et le traitement de ces données sont nécessaires aux fins de l'exécution du contrat et de la gestion de la relation client et de son suivi, et a pour base juridique le contrat qui lie le Client à l'Exploitant.

L'ensemble des informations demandées par l'Exploitant pour la délivrance des titres de transport est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, le titre de transport ne pourra pas être émis.

Les données permettant d'établir la preuve de l'existence du contrat de transport conclu entre l'Exploitant et le Client sont conservées pendant une durée de 5 ans à compter de leur collecte (cette durée est portée à 10 ans lorsque l'achat est effectué en ligne et que le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 euros).

L'Exploitant peut aussi être amené à collecter et traiter certaines données personnelles du Client (telles que nom, prénom, coordonnées postales, e-mail, numéro de téléphone...) dans le cadre de l'envoi de lettres d'information, d'offres commerciales, d'enquêtes de satisfaction, ou encore afin de répondre aux demandes de renseignements. Ces traitements sont alors fondés sur le consentement du Client. Les données ainsi collectées sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'exécution de la prestation considérée et plus globalement à la gestion de la relation commerciale. Les données collectées aux fins de prospection commerciale sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

L'ensemble des données collectées n'est destiné qu'aux services compétents de l'Exploitant, ainsi qu'aux prestataires dont l'intervention est rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat et des traitements susmentionnés.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles traitées, l'Exploitant a mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feu) et organisationnelles (telles que, notamment, des systèmes d'identifiant/mot de passe, des moyens de protection physique, etc).

Le Client dispose du droit de demander l'accès à ses données personnelles, la rectification de celles-ci, leur effacement, une limitation du traitement mis en œuvre, de s'opposer au traitement, de retirer son consentement quand le traitement est fondé sur le consentement, à la portabilité des données, et de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Le Client peut exercer ses droits en contactant l'Exploitant à l'adresse suivante :

- Par courrier postal : Domaine Skiable de Valmorel – La Tour – 73260 VALMOREL

- Par voie électronique : [rgpd@dsv-valmorel.com](mailto:rgpd@dsv-valmorel.com)

Enfin, le Client est informé qu'il peut introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France, la CNIL, <https://www.cnil.fr/>).

## **VENTE A DISTANCE (Art.12)**

Voir conditions particulières des ventes à distance sur le site de vente en ligne [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com)

## **VENTE SUR BORNE AUTOMATE (Art.13)**

Voir conditions particulières des ventes sur borne consultables dans les locaux « Forfait Express » à Crève-cœur et Doucy station ou disponibles sur simple demande.

## **TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES (Art.14)**

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

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, il est possible de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre mode alternatif de règlement des différends (ex : conciliation), et tel que prévu à l'article L 211-3 du code de la consommation, il est possible de recourir à la procédure de médiation de la consommation :

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet: [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

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 à l'amiable, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux compétents

Le 1 décembre 2021, La Direction.

## **Conditions particulières de vente en ligne des forfaits pour la saison 2021/2022**

**sur le site [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com)**

**Domaine Skiable de Valmorel (D.S.V)**

**S.A.S au capital de 3 200 000 €**

**RCS n° 306 689 225 Albertville N° TVA : FR 863 066 892 25**

**Siège social et adresse postale : La Tour 73260 VALMOREL**

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du code des assurances, auprès de : GUEMAS INTERNATIONAL, 60 rue de Londres, 75008 PARIS

Tél : 04 79 09 80 26 @ : [dsv@dsv-valmorel.com](mailto:dsv@dsv-valmorel.com)

### **Article 1 : GENERALITES**

Nous vous proposons un système de réservation en ligne [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com), vous permettant de réserver directement, 24 heures sur 24, votre forfait à partir de 4 heures.

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter du 1 septembre 2021 et pour l'ensemble de la saison 2021-2022.

Les présentes conditions complètent les « conditions générales de vente » et les « conditions générales d'utilisation des titres » affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne.

La validation d'une commande conclue sur [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com) implique l'adhésion de la personne (ci-après nommée le client) aux présentes conditions particulières de vente en ligne et aux conditions générales de vente et d'utilisation de titres de transport de remontées mécaniques de DSV. 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.

Conformément à l'article 1127-1 du code civil, l'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition du client qui a la possibilité de les télécharger et de les imprimer. Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par DSV sans préavis.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Tout titre de transport acheté à distance ne peut être acquis qu'en association avec une carte d'accès appelée support : carte à puce rechargeable dite « main libre » qui permet de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques. Cette carte est vendue 3€. (Elle peut être utilisée plusieurs fois après expiration d'un précédent forfait inséré dessus).

Le forfait est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport. Un justificatif d'achat est envoyé par courrier ou par e-mail.

## **Article 2 : PRODUITS PROPOSES**

La vente en ligne permet au client :

- d'acheter un titre de transport en 1<sup>er</sup> achat ou en rechargement.
- d'adhérer au programme fidélité

Les achats réalisés en dehors du site de vente [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com) et en dehors du compte client ne pourront être pris en compte dans le cadre du programme Fidélité.

Rappel : le forfait est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport. Un justificatif d'achat est envoyé par courriel au moment de la confirmation d'achat ou par courrier pour un 1<sup>er</sup> achat. Le client doit impérativement présenter ce justificatif d'achat pour toute demande commerciale (perte de forfait..)

## **ASSURANCE CARRE NEIGE**

Le client peut choisir, en option de son forfait, la souscription à une assurance journalière Carré Neige. Celle-ci est soumise aux conditions de la société Carré Neige consultables sur le site <https://carreneige.com/fr/nos-offres/carre-neige/>

## **Article 3 : TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT**

Les tarifs indiqués sont en Euros toutes taxes comprises tenant compte du taux de T.V.A en vigueur le jour de la commande (Tarifs TTC sous réserve de modification du taux de TVA ou de toutes autres règles fiscales au cours de la saison) et sont arrondis à 0.50€ près. Toute remise éventuellement applicable répondra donc à cette approximation à 0.50 € près et ne pourra être contestée.

Ces prix ne tiennent pas compte du prix du support main libre (3€).

Le Domaine Skiable de Valmorel S.A.S. se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment mais les produits commandés sont facturés au prix en vigueur lors de l'enregistrement de la commande.

**Les réductions appliquées aux différentes offres tarifaires ne sont pas cumulables entre elles. L'accès à certaines offres promotionnelles est subordonné à un délai d'achat.**

Dans l'hypothèse d'une défaillance technique d'Internet, seuls les tarifs édités par le Domaine Skiable de Valmorel S.A.S et dont vous trouverez une version sur le site [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com), feront foi.

### **Paiement par carte bancaire (on-line) :**

Seul le paiement par carte bancaire est accepté sur le site [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com).

- Sont acceptées sur notre site les cartes CB-VISA-EUROCARD-MASTERCARD, Américan Express.
- Pour ce type de transaction, nous utilisons une plate-forme de sécurité SSL et SET. Les données confidentielles sont transmises cryptées et ne transitent pas par nos serveurs, d'où une parfaite confidentialité de vos données.
- Votre carte est débitée le jour de la commande.
- La commande validée par vos soins ne sera considérée comme effective par Le Domaine Skiable de Valmorel S.A.S. qu'une fois l'accord donné par le centre de paiement de Cartes Bancaires.

Pour finaliser la commande, le client doit accepter les présentes conditions ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation des titres.

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, sans que la responsabilité de l'exploitant ne puisse être recherchée à ce titre.

#### **ARTICLE 4 : RETRAIT DES FORFAITS & LIVRAISON**

Si la commande en ligne est effectuée 10 jours avant la date de début de validité du forfait : Le(s) forfait(s) sera(ont) envoyé(s) systématiquement au domicile du client. **Les commandes enregistrées avant le début de la saison seront traitées et envoyées à compter du 15 novembre.**

Si la commande est effectuée moins de 10 jours avant la date de début de validité du forfait et au plus tard, la veille du premier jour de validité du forfait avant 16h, elle sera à disposition du client dans l'un des points de retrait proposé.

Le client choisira lui-même son point de retrait en tenant compte des horaires d'ouverture de la remontée mécanique concernée ou du point de retrait Web de Crêve coeur, dans la liste proposée, lors de la passation de sa commande.

La commande sera remise au client, sur présentation du justificatif d'achat et d'une pièce d'identité, contre signature d'un reçu ou de la confirmation de commande sur lequel est inscrit le code de retrait si retrait au point de retrait web de crêve coeur.

#### **ARTICLE 5 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

La mise en place de liens hypertexte vers le site sans autorisation expresse du Domaine Skiable de Valmorel S.A.S. est interdite.

#### **ARTICLE 6 : DUREE DE VALIDITE DES OFFRES DE VENTE**

Les produits vous sont proposés à la vente jusqu'à la fin de saison, sauf les produits promotionnels à durée de validité spécifique et les « Ventes Flash ». Concernant les « Ventes Flash » : des conditions spécifiques sont applicables selon les ventes : nombre de forfaits mis en vente, date de validité, catégorie de clientèle concernée : adulte, enfant. Ces conditions sont communiquées le jour de l'ouverture de la vente.

#### **ARTICLE 7 : COMMANDE**

Avant de confirmer sa commande, et conformément à l'article 1127-2 du code civil, le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande ainsi que son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs.

**Le client confirme sa commande lorsqu'il active le bouton « Valider » en bas de la page relative aux coordonnées bancaires. Il accepte alors le processus de commande, les conditions de vente générale et d'utilisation des titres et les conditions de vente Internet.**

DSV confirmera au client sa commande par e-mail. Ce récépissé de commande devra être impérativement conservé par le client durant toute la validité du titre rechargé sur sa carte, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques ou pour toute autre demande ultérieure.

#### **ARTICLE 8 : RELATION CLIENT**

Pour toute information, question ou réclamation, une demande commerciale devra être déclarée, dans un délai de deux (2) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation sur notre site [www.skipass.valmorel.com/contact](http://www.skipass.valmorel.com/contact). Cette demande devra être accompagnée des justificatifs de vente.

#### **ARTICLE 9 : ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE**

En application de l'article L221-2 du Code de la consommation : la vente des titres de transport 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. Ainsi pour toute commande de **FORFAITS RM** effectuée auprès de DSV, le Client ne bénéficie d'aucun droit de rétractation.

**Néanmoins à Valmorel, jusqu'à J-1 avant le premier jour de ski, vous avez le droit de changer d'avis :**

### **1) MODIFICATION DE COMMANDE**

Vous avez réservé vos forfaits de ski (d'une durée minimum de 3 jours) sur Internet et vous souhaitez modifier votre commande, vos dates de séjour, prolonger la durée de vos forfaits ?

**Jusqu'à 1 jour avant le premier jour de validité**, vos forfaits sont modifiables sans frais (pour un changement n'entraînant pas de modification de prix).

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. L'exploitant accepte uniquement de traiter les demandes de modification de commandes passées en ligne sous réserve que cette demande de modification porte exclusivement sur la date de validité des **FORFAITS RM** pour la saison au cours de laquelle lesdits **FORFAITS RM** ont été commandés. Aucune autre modification de quelque nature qu'elle soit et notamment si elle implique un changement de prix ne sera acceptée par l'exploitant.

Toute demande de modification de commande doit être adressée au Service Vente en ligne de DSV par mail sur [dsv@dsv-valmorel.com](mailto:dsv@dsv-valmorel.com).

### **2) ANNULATION de COMMANDE**

Vous avez réservé vos forfaits de ski (d'une durée de 3 jours à 15 jours) sur Internet et vous souhaitez annuler votre commande ?

**Jusqu'à 1 jour avant le premier jour de ski**, vos forfaits de ski sont remboursables sans frais, sans motif ni justificatif.

**Pour les forfaits Saison**, ceux-ci sont annulables jusqu'à la veille de la date d'ouverture officielle de la station, soit le 18 décembre 2021, pour l'hiver 2021-2022.

Pour information : l'annulation d'un forfait au sein d'une commande pourra, dans certains cas, entraîner le recalcul de l'ensemble de la commande.

Toute demande d'annulation de commande doit être adressée au Service Vente en ligne de DSV par mail à [dsv@dsv-valmorel.com](mailto:dsv@dsv-valmorel.com).

### **ARTICLE 10 : OUBLI DES FORFAITS**

En cas d'oubli des forfaits reçus à domicile, le client doit en informer DSV et les racheter auprès des caisses de remontées mécaniques. Toutefois, il peut obtenir remboursement de ces derniers en renvoyant les forfaits oubliés à son domicile, accompagnés des forfaits rachetés sur place et des justificatifs d'achats dans les huit jours suivant la date de fin de validité des forfaits commandés.

Ce remboursement interviendra dans les trente jours à réception de ce dossier par les services de DSV. DSV se réserve le droit de facturer les frais de dossiers et de traitement pour un montant de 10€.

### **ARTICLE 11 : RESPONSABILITES ET GARANTIES**

L'exploitant n'est tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

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

## **ARTICLE 12 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE**

La mise en place de liens hypertexte vers le site [www.skipass.valmorel.com](http://www.skipass.valmorel.com) sans autorisation expresse du Domaine Skiable de Valmorel S.A.S. est interdite.

## **ARTICLE 13 : CONFIDENTIALITE DES DONNEES**

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 l'Exploitant ;
- 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 l'Exploitant, sur l'intérêt légitime de ce dernier à développer ses activités et pour répondre le plus précisément aux questions et proposer une offre ajustée.
- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que le Client envoie. Ce traitement est fondé sur le consentement du Client.

Toutes les informations qui sont demandées par DSV à l'occasion de la vente des Titres sont obligatoires. Le renseignement des autres informations est facultatif.

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

Les données collectées sont destinées :

- A DSV
- A tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus et satisfaire aux obligations légales et réglementaires, ou à la demande d'une administration ou d'une autorité judiciaire.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter les commandes de produits et services : pendant deux ans à compter de leur. Par exception, le numéro et la date d'expiration de votre carte bancaire sont conservés en tout état de cause pendant 15 mois après la dernière date de débit à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction réalisée à distance. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction.
- Photographies recueillies dans le cadre de l'achat d'un Titre avec photographie : pendant deux 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 deux ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de deux ans si le Client accepte de continuer de recevoir des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles de la part de l'Exploitant ;
- 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

divulgarion ou l'accès non autorisé, DSV 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'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement, de portabilité et de limitation du traitement. DSV se conformera à cette demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

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

Le Client peut mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante :  
Domaine Skiabile de Valmorel - Relation Clients – La Tour- 73260 VALMOREL
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [dsv@dsv-valmorel.com](mailto:dsv@dsv-valmorel.com)

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

DSV a désigné un délégué à la protection des données personnelles, dont les coordonnées sont les suivantes :

Sofival – délégué à la protection des données personnelles  
51 rue République-73000 Barberaz - 04 79 85 10 80 – [rgpd@groupe-sofival.com](mailto:rgpd@groupe-sofival.com)

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.

#### **ARTICLE 14 : LITIGE**

Les commandes sont soumises à la loi française. Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander. La responsabilité du Domaine Skiabile de Valmorel S.A.S. ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger où le produit est livré. En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

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

En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, il est possible de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à toute autre mode alternatif de règlement des différends

(ex : conciliation), et tel que prévu à l'article L 211-3 du code de la consommation, il est possible de recourir à la procédure de médiation de la consommation.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet:

[www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

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 à l'amiable, le litige sera porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux compétents.

Valmorel, Le 28 décembre 2021

