

1. Exploitant

SATA – BP 54 – 38750 ALPE D HUEZ – RCS GRENOBLE: B 775 595 960 00052

Toute demande d'information ou réclamation doit être adressée à :

SATA - 131 Rue du Pic Blanc - BP 54 - 38750 ALPE D'HUEZ

info@sataski.com

<https://skipass.alpedhuez.com>

2. Généralités

La passation d'une commande implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommé « le client »), aux présentes conditions particulières de vente à distance ainsi qu'aux CGVU téléchargeables sur le support durable suivant (les CGVU contiennent les informations précontractuelles complémentaires). Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les présentes conditions complètent les « conditions de vente et d'utilisation » des forfaits affichées dans tous les points de vente, mise en ligne sur le site internet et/ou annexées au bon de commande.

Les caractéristiques des différents forfaits proposés à la vente (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire consultable dans les points de vente et/ou depuis le site internet susvisé.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes.

3. Dispositions générales

L'achat de forfaits à distance s'effectue par une commande en ligne en se connectant à l'adresse Internet : <https://skipass.alpedhuez.com>.
<https://skipass.auris-en-oisans.fr/> <https://skipass.villard-reculas.com/>

Passer une commande auprès de <https://skipass.alpedhuez.com> implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions particulières de vente et aux conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de remontées mécaniques de la SATA dont le client reconnaît en avoir eu la lecture à la validation de sa commande.

Aucune disposition contraire aux conditions de vente ne saurait être opposée à la SATA si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par la SATA.

Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par la SATA sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du client.

Ces conditions particulières de vente ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de remontées mécaniques de la SATA sont accessibles à tout moment sur le site <https://skipass.alpedhuez.com> téléchargeables à l'adresse suivante : https://skipass.alpedhuez.com/page/CGV_hiver-FR.html et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

4. Produits proposés

Rappel : Le forfait est composé d'un titre de transport enregistré sur un support et d'un justificatif de vente envoyé par courriel au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement.

La vente en ligne permet au client :

- l'achat et le chargement d'un titre de transport sur un support rechargeable acheté 2€, appelé le Premier Achat ;
- le rechargement d'un titre de transport sur un support rechargeable déjà en possession du client, appelé le rechargement.

Les titres de transport proposés sur <https://skipass.alpedhuez.com> sont une sélection de titres de transport pour l'accès aux remontées mécaniques avec ou sans assurances, aux périodes et aux conditions indiquées sur les sites des domaines skiables.

5. Commandes - Formation du contrat

Le client sélectionne sur le site les produits qu'il désire commander en cliquant sur les cases prévues à cet effet afin de remplir son panier électronique. L'enregistrement du panier nécessite les informations suivantes : Nom, Prénom, date de naissance, photographie et justificatif d'identité pour certains titres. La commande ne pouvant être validée que si le client s'est clairement identifié.

Il confirme les numéros de supports avec les numéros de carte skipass dans la page skieurs (commande dite de rechargement) ou demande l'acquisition de support d'une valeur de 2€ TTC non remboursable sur cette même page (commande dite de 1^{er} Achat).

Le récapitulatif des produits commandés s'affiche ensuite avec le montant total TTC de la commande et le détail des éventuels frais annexes tels que frais d'envoi.

Pour finaliser la commande, le Client doit prendre connaissance des présentes conditions particulières de vente à distance ainsi que des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU), les accepter et procéder au paiement.

Après avoir vérifié ce récapitulatif le client confirme sa commande en cliquant sur l'icône de la carte bancaire qu'il souhaite utiliser pour régler sa commande ce qui l'amène au paiement.

Après avoir reçu l'autorisation de paiement dans les conditions de l'article 7.1 des présentes, la SATA adresse au client une confirmation d'acceptation de la commande par courrier électronique.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi par la SATA au client de cette confirmation de l'acceptation de la commande.

Le client peut suivre sa commande dans son compte onglet « commande », colonne « statut ».

- A la validation de la commande en mode « Rechargement », il sera envoyé par e-mail une confirmation comme justificatif d'achat, à imprimer et à présenter pour toutes demandes ultérieures.
- A la validation de la commande en mode « Premier Achat », le client définira un mode de livraison. A réception de cette livraison, le justificatif de vente avec les numéros de carte skipass sera joint aux supports carte skipass, à conserver et à présenter pour toutes demandes ultérieures.

Le déclenchement du titre aura lieu automatiquement lors du 1^{er} passage du client aux bornes d'accès mains libres le premier jour de validité du titre de transport.

Cas particuliers du FLEXI PASS (système Pay Per Use): le client contracte une adhésion à ce système de « journée à la consommation » en s'inscrivant pour l'obtention d'un titre qui sera suivi toute la saison pour la facturation et en s'abonnant à un système de facturation sur sa carte

bancaire. A chaque journée skiée sur le domaine skiable détectée par les bornes ski par son titre d'adhésion nominative, avec photo, il reçoit une facture de sa journée skiée selon la facturation affichée dans la vente en ligne. (Voir paragraphe règlement)

6. Date limite des commandes en ligne

L'obtention des remises « pack tribu » et « pack famille » sont limités à des commandes d'un délai supérieur à trois jours (72h) entre l'achat et la date du premier jour de ski. Passé ce délai, la réduction n'est plus accessible mais le client peut toutefois commander en ligne au tarif public.

Pour le forfait moins de 5 ans en rechargement ou 1^{er} achat, la date limite de commande en ligne est de 36 heures avant le premier jour de ski pour un retrait en caisse. Si le forfait de moins de 5 ans fait l'objet d'un envoi à domicile, la date limite de commande est de 10 jours avant le premier jour de ski.

Lorsque le forfait acheté en ligne fait l'objet d'un envoi à domicile, la date limite de commande est de 10 jours avant le premier jour de ski (exemple le lundi minuit pour le dimanche matin suivant).

Lorsqu'il fait l'objet d'un retrait aux caisses, la date limite de commande est de 36 heures avant le premier jour de ski (exemple le jeudi minuit pour le samedi matin.....).

Lorsqu'il fait l'objet d'un retrait aux caisses automatiques, il n'y a pas de date limite.

Lorsqu'il fait l'objet d'un rechargement, il n'y a pas de date limite.

7. Tarifs

Le prix des prestations est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros.

Les prestations sont facturées TTC (toutes taxes comprises) selon le taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

La SATA se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis, les tarifs sont consultables sur le site <https://skipass.alpedhuez.com>

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Les produits commandés demeurent la propriété de la SATA jusqu'au paiement intégral du prix.

8. Modalités

8.1 Paiements sécurisés

Le paiement sécurisé par carte bancaire est effectué par le Crédit Agricole, via le système PAYBOX.

Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat. A aucun moment, la SATA n'a connaissance des numéros que le client doit fournir.

Les commandes de produits SATA payés par carte bancaire seront confirmées par un mail une fois qu'elles ont fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du client et celui de la SATA.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de validation de la commande.

8.2 Modalités de paiement

Le paiement du prix est exigible au moment de la commande.

Les paiements sont effectués : par carte bancaire (Visa, Eurocard, Master Card, American Express), E-chèque Vacances ou Chèques Vacances Connect.

Le paiement différé : débit de la carte bancaire du client au 30/09/2021 exclusivement réservés aux forfaits saison hiver et année en promotion achetés sur Internet.

Les titres acquis par le règlement différé resteront la propriété de la SATA jusqu'au paiement intégral, le Client en deviendra responsable dès leur remise matérielle. A défaut de paiement de la deuxième ou troisième échéance, la SATA pourra par conséquent reprendre lesdits titres et les échéances déjà versées seront acquises à la SATA, en contrepartie de la jouissance des titres dont aura bénéficié le client.

Le paiement à la consommation concerne le produit FLEXI PASS (ou Pay per use): le client renseigne une carte bancaire valide au moment de l'adhésion et accepte d'être débité des journées consommées dans les journées ou semaines qui suivent cette consommation. La SATA ne saurait être tenue responsable d'une utilisation en cas de perte ou de vol. Le client ne pourra donc pas contester le prélèvement sur sa carte bancaire s'il n'a pas déclaré la perte ou le vol de son titre de transport. S'il ne souhaite plus utiliser son adhésion FLEXI PASS (ou Pay per use), il doit retourner son titre de transport et demander à être désabonné de la carte ski et du paiement à la consommation.

8.3 Délais et conditions de livraison des forfaits

a/ Envoi à domicile : Les conditions de livraison s'appliquent en cas de Premier Achat avec la sélection de l'option « envoi à domicile » : Les forfaits rechargeables achetés à distance seront livrés dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la commande, par voie postale à l'adresse indiquée par le client. 2 € de frais de participation d'envoi seront facturés.

Tous les envois sont effectués en « lettre suivie » ou mode équivalent selon les termes et conditions définis au paragraphe 5 ci-dessus.

b/ Le client peut choisir le retrait dans les points de vente SATA au plus tôt la veille de son 1^{er} jour de ski et selon les horaires d'ouvertures des différents points de vente. La copie de l'accusé de réception sera alors exigée par la SATA ainsi que la présentation d'une pièce d'identité officielle en vigueur. A défaut, les forfaits commandés ne pourront pas être délivrés.

La commande sera ensuite remise au client, sous réserve de la signature par celui-ci d'un reçu. (Sauf cas du rechargement en ligne).

c/ Le client peut choisir le retrait aux bornes automatiques et retirer son titre en dernière minute. Au préalable, il est demandé au client de consulter le plan des bornes automatiques pour vérifier leurs localisations dans les différentes stations du domaine skiable.

8.4 Problèmes de livraison ou oublis des forfaits livrés

a/ Si les forfaits commandés sont oubliés par le client à son domicile et après les vérifications usuelles, il doit se munir de sa confirmation d'achat, et s'adresser une fois sur place à l'une des caisses des remontées mécaniques afin de retirer de nouveaux forfaits :

Des frais de traitement de 8€ +2€ de support rechargeable soit 10€ par forfaits seront alors exigés en sus.

Les forfaits oubliés au domicile seront bloqués aux bornes ski et remplacés par des duplicatas.

b/ Si les forfaits commandés ne sont pas parvenus au client avant le jour de son départ pour le séjour à la neige (le système de lettre suivie faisant foi), il doit se munir de sa confirmation d'achat, et s'adresser une fois sur place à l'une des caisses des remontées mécaniques afin de retirer de nouveaux forfaits :

Le règlement de 2€ par support rechargeable sera exigé.
Les forfaits reçus en retard seront également bloqués sur les bornes ski.

Le support rechargeable est payant et non remboursable : le client peut présenter un support en sa possession compatible avec la technologie actuelle du contrôle de forfait.

c/ Si la commande est de type rechargement, et en cas d'oubli de sa carte, le client doit se munir de sa confirmation d'achat, et s'adresser une fois sur place à l'une des caisses des remontées mécaniques afin de retirer de nouveaux forfaits :
Des frais de traitement seront exigés (8+2€ de support rechargeable).
Le titre oublié sera bloqué sur les bornes ski.

Le justificatif de vente original du forfait oublié ou perdu sera conservé par la caisse.

8.5 Annulation : remboursement et échange ou modification

a / Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ni totalement épuisés du fait du consommateur, ceux-ci ne seront ni remboursés ni échangés. Les forfaits à journées non-consécutives devront être consommés durant la saison en cours. Au-delà, ils ne pourront plus être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement, ni à un report de validité. Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques.

b/ Pour une erreur de date constatée en cours d'utilisation, le client devra se rendre au point de vente SATA le plus proche avec ses justificatifs d'achats : le changement sera effectué gratuitement sous réserve des vérifications d'usage des passages aux bornes et sous réserve que la catégorie et l'offre de titre correspondent bien à la journée concernée (à titre d'information une offre samedi ne peut être échangée sur un dimanche – cf article 7.5 a ci-dessus).

8.6 Erreur de saisie du support

Dans le cas d'une mauvaise saisie du numéro de série de la puce, la SATA ne saurait être tenue responsable d'une erreur qui engage la vigilance du client. Un duplicata sera délivré en caisse aux conditions usuelles de 8€ de frais de traitement + 2€ de support rechargeable.

9. Absence de droit de rétractation

En application de l'article L121-16-1-9 du code de la consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du code de la Consommation ne s'applique pas aux contrats de transport de passagers.

10. Annulation de commande

Une fois la commande de forfaits confirmée par le client, le forfait commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé.

11. Pandémie

11.1 Mesures sanitaires

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, la SATA 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 ».

Le client est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, le client 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 les opérateurs de Alpe d'Huez Grand Domaine Ski et par leurs personnels, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation. Consultation des mesures sur les différents points de vente et sur le site internet <https://skipass.alpedhuez.com/hiver/dispositif-sanitaire-des-remontees-mecaniques-de-lalpe-dhuez/>

En cas de non-respect du dispositif, les opérateurs de Alpe d'Huez Grand Domaine s'accordent le droit de refuser l'accès au domaine à un client pour garantir la santé de ses clients et de son personnel.

11.2 Interruption ou annulation de séjour du fait d'une décision d'une autorité administrative française nationale ou locale (pouvoirs publics) ou résultant de toute mesure prise par une telle autorité

Dans l'hypothèse où une autorité administrative française nationale ou locale prenait une décision (fermeture, etc.), ou, une ou plusieurs mesures restreignant la circulation des personnes ayant pour effet d'empêcher un client d'utiliser son titre de transport qu'il a réservé auprès de la SATA, les jours non consommés lui seront intégralement remboursés.

11.3 Annulation du fait du client jusqu'à J-7 sans frais

Si le client souhaite annuler son titre séjour compris entre 2 et 15 jours consécutifs et obtenir un remboursement intégral sans frais, la demande doit survenir sept jours avant le premier jour de ski.

11.4 Liste des cas particuliers qui donneront lieu à un remboursement intégral jusqu'à la veille du 1^{er} jour de ski (entre parenthèse les justificatifs demandés)

- fermeture des frontières par le gouvernement français
- fermeture des frontières par le gouvernement du pays d'origine du client ou par un pays de transit (lien vers la page officielle d'information)
- le gouvernement du pays d'origine interdit les voyages non essentiels (lien vers la page officielle d'information)
- annulations des vols en raison de la covid-19 (courrier ou email de la compagnie aérienne concernée)
- fermeture des aéroports / gares en France ou dans le pays d'origine (lien vers la page officielle d'information)
- limitation kilométrique de déplacement autour de votre domicile
- mise en quarantaine ou quatorzaine (ou toute autre durée de confinement) imposée par la France ou par le pays d'origine (lien vers la page officielle d'information)
- client testé positif à la Covid19 dans les 7 jours avant l'arrivée (certificat médical)
- fermeture de la station et/ou des Remontées Mécaniques liée à la Covid19

11.5 Conditions de remboursement pour les forfaits saison au tarif public

Afin d'être éligible à un remboursement ou à un avoir, le forfait doit être réglé dans son intégralité.

En cas de fermeture totale sans ouverture du domaine skiable sur la saison d'hiver : remboursement ou avoir au choix à 100%

En cas de fermeture pendant la saison :

- fermé 1 mois : remboursement ou avoir au choix de 15%
- fermé 2 mois : remboursement ou avoir au choix de 30%
- fermé 3 mois : remboursement ou avoir au choix de 45%
- fermé 4 mois : remboursement ou avoir au choix de 60%

Le calcul se fera sur l'ensemble de la saison, en fonction des durées de fermeture cumulées.

Un remboursement ou l'émission d'un avoir interviendra en fin de saison.

11.6 Procédure de remboursement

Pour les points 11.2, 11.3, 11.4 et 11.5 le client doit faire sa demande remboursement à la SATA via le formulaire en ligne sur le site skipass.alpedhuez.com à la rubrique « Nous contacter », accompagné des justificatifs requis. Le titre de transport sera remboursé intégralement au plus tard dans les trois (3) mois.

12. Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site de la SATA <https://skipass.alpedhuez.com> sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de la SATA. Nul n'est autorisé à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site sans accord préalable express de la SATA. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord préalable express de la SATA

13. Vente en ligne de produits annexes

Les Articles sont présentés sur le Site <https://skipass.alpedhuez.com> conformément à la réglementation qui leur est applicable et leurs caractéristiques essentielles y sont décrites.

Les images et les couleurs des produits mis en vente sur le Site <https://skipass.alpedhuez.com> pourraient cependant ne pas correspondre aux couleurs réelles sous l'effet du navigateur Internet et de l'écran utilisé.

LA SATA s'engage à ce que la représentation photographique des produits soit la plus fidèle possible. Il est néanmoins possible que la perception du ou des produits ne corresponde pas totalement aux produits. LA SATA ne pourra honorer les commandes reçues que dans la limite des stocks disponibles des produits. A défaut de disponibilité du ou des Produits, LA SATA s'engage à en informer au plus vite le Client.

14. Responsabilités et garantie

La SATA, n'est tenue, pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne, qu'une obligation de moyen.

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

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

15. Modes de preuves

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire ou la confirmation finale de la commande par le client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n°2000-230 du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne.

Le client doit conserver impérativement le courriel de commande, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques. Les informations relatives à la validité du titre de transport et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle.

16. Traitement automatisé d'informations nominatives

Les informations personnelles collectées dans le cadre du processus de vente, sont destinées à permettre l'émission des forfaits de skis et la vente de prestations associées. Elles sont conservées pendant 3 ans, et sont accessibles par les opérateurs de vente et le service technique billetterie SATA. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité des données vous concernant. Vous pouvez exercer ce droit en nous contactant :

- Par mail : dpo@sataski.com

- Par courrier : SATA - BP 54 - 38750 ALPE D'HUEZ

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés.

Pour plus d'informations sur le RGPD et les données collectées, consultez notre site Internet : <https://skipass.alpedhuez.com>

17. Vidéo protection

Pour votre sécurité, le site et les équipements sont placés sous vidéo protection. Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 modifiée par la loi n°2011-267 du 14 mars 2011. Toute personne filmée dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auprès de la société SATA. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : SATA – Service technique – BP 54 - 38750 ALPE D'HUEZ

Durée de conservation des données : 30 jours.

18. Archivage.

L'archivage des commandes est effectué par le service clientèle de la SATA conformément à l'article L134-2 du Code de la consommation. Dans ces conditions, le client peut ainsi accéder à sa commande archivée en faisant la demande écrite auprès dudit service à l'adresse susvisée.

19. Droit applicable

Dans le cas où les présentes CGVU seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGVU est la seule à faire foi. En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions présentes CGVU, il conviendra de référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat désigneront d'un commun accord une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale. La solution proposée par le médiateur (le conciliateur) ne s'impose pas aux parties au contrat.

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Domaines Skiables de France a adhéré à la Médiation du Tourisme et du Voyage pour l'ensemble de ses membres. La saisine et l'intervention du Médiateur Tourisme et Voyage sont gratuites. Pour permettre son intervention, toute réclamation doit être précédée de démarches préalables auprès du Service Client de la SATA. Chaque partie peut également solliciter l'avis d'un expert, dont les frais sont à sa charge. En cas de demande conjointe d'expertise, les frais sont partagés entre les parties. Informations sur le site du médiateur du tourisme et du voyage <http://www.mtv.travel> ou par courrier à l'adresse suivante : **MTV Médiation Tourisme Voyage -BP 80 303-75 823 Paris Cedex 17**