

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE  
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES ET ACTIVITE(S)**

**La Société SOREMAC (Domaine Skiable des Carroz)**, SAEM au capital de 705 400,00 €, immatriculée au RCS d'Annecy n°331 420 406, ayant son siège social situé Mairie d'Arâches-La Frasse-Les Carroz-Flaine, 64 route de Frévard - 74300 Arâches, N° TVA intracommunautaire : FR 75 331 420 406,

Adresse postale : 680 route de la Télécabine, 74300 LES CARROZ.

N° tel : 04 50 90 00 42,

Courriel : info@skilescarroz.com

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz - 53 rue Pertuiset – 74130 Bonneville

Exploitant le domaine skiable des Carroz,

Ci-après dénommée le Vendeur.

## **ARTICLE 1. GENERALITES**

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter du **20/10/2020**.

La validation d'une commande conclue en ligne :

- Soit sur le [www.skipass-grand-massif.com/fr](http://www.skipass-grand-massif.com/fr) (ci-après le « Site Internet »)
- Soit sur les tablettes tactiles mises à disposition dans certains points de vente,
- Soit sur les bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans certains points de vente,

implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) »), aux présentes conditions particulières de vente en ligne.

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente en ligne pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les présentes conditions complètent les « Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation des titres de transport sur remontées mécaniques et activité(s) » (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne, en ce inclus les abonnements saison (ci-après les « Abonnements Saison »).

Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

L'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

## **ARTICLE 2. PRODUITS PROPOSES**

La vente en ligne permet au Client :

### **D'enregistrer ou charger un Titre sur un Support**

Les Titres vendus ou rechargés en ligne sont exclusivement délivrés sur des supports mains libres (cartes à puce rechargeables), dénommés « skicard » :

- D'une valeur unitaire de deux euros toutes taxes comprises (2,00€ TTC),
- Permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Des bornes d'achat et de rechargement sont mises à disposition des Clients dans certains points de vente dont la localisation est publiée sur le Site Internet.

Elles permettent l'achat ou le rechargement des Titres. Pour un premier achat, un distributeur de skicards est mis à la disposition des Clients dans ces points de vente. L'achat des skicards se fait au tarif de 2 euros toutes taxes comprises (2,00€ TTC), en paiement CB sans contact uniquement.

La liste et les caractéristiques des différents Titres proposés à l'achat et/ou au rechargement (domaine géographique, durée de validité) sont présentées dans la grille tarifaire spécifique de chaque canal de vente et consultable sur ce dernier.

L'ensemble des Titres demeure disponible dans les points de vente physiques du Vendeur.

Des exclusivités Internet à tarifs promotionnels peuvent être accessibles uniquement sur le Site Internet et sont ainsi identifiées sous les rubriques « Bon plans ski : offres exclusives en ligne ».

Rappel : le Titre est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport, et d'un justificatif de vente envoyé par courriel au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement effectué en ligne (ci-après le « Justificatif de vente »).

NB : Afin de bénéficier de la procédure « perte ou vol des Titres » définie à l'article 4 des Conditions Générales d'Utilisation des Titres, le Client doit fournir impérativement au Vendeur ce Justificatif de vente.

### ARTICLE 3. MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE

La commande d'un Titre ne peut être enregistrée que si le Client s'est clairement identifié :

- Soit par l'entrée de son code d'accès (login + mot de passe) qui lui est strictement personnel,
- Soit en complétant le formulaire en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution de son code d'accès.

Sur le Site Internet, le Client peut accéder à la fonction « commande express » pour certains Titres prédéfinis, c'est-à-dire en entrant uniquement son adresse mail (pas de création de compte client).

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive. (article 1127-2 du Code civil).

Pour finaliser la commande, le Client doit prendre connaissance des présentes conditions ainsi que des Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des Titres, les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 4.

Le Vendeur confirmera au Client sa commande par un courriel. Ce courriel contiendra un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et constitue le Justificatif de vente.

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

Concernant les Titres, sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, les commandes en ligne complètes (règlement et photographies le cas échéant fournis) doivent être impérativement conclues **au plus tard le douzième jour (pour l'étranger et les DOM-TOM) et le septième jour (pour la France métropolitaine) avant le premier jour de validité du Titre**, afin que le Client puisse recevoir ses Titres à domicile.

A défaut ou en cas de non-respect de ces délais, le Client ne pourra pas recevoir sa commande à domicile.

Toutefois, les commandes en ligne complètes (règlement et photographies le cas échéant fournis) peuvent être conclues jusqu'à la veille du premier jour de la validité du Titre. Dans ce cas, le Client doit retirer ses Titres au point de vente de l'Exploitant (désigné par le Client lors de la passation de la commande), au premier jour de validité desdits Titres.

### ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prix indiqués sont des prix TTC en Euros tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

Lors de la commande en ligne, le Client déclare être titulaire des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires dont il peut bénéficier.

Il est précisé que les frais de port sont offerts par le Vendeur.

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros par carte bancaire et/ou par chèques-vacances Connect.

Il est précisé que sur le Site Internet, le paiement par carte bancaire est effectué via une solution de paiement en ligne sécurisée (Systempay) qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

A aucun moment, le Vendeur n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. Le Vendeur est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

#### **ARTICLE 5. ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE PAR L'EXPLOITANT**

Les commandes avec paiement par carte bancaire et/ou par chèques-vacances Connect et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du Client lors de la passation de la commande.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande (y compris lorsque la commande a été complétée par chèques-vacances Connect).

Une fois la commande conclue en ligne et confirmée par le Client, le Vendeur accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le Justificatif de vente et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

#### **ARTICLE 6. LIVRAISON DE LA COMMANDE ET RETRAIT**

Concernant les Titres, sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, le Client a le choix :

- Soit de se faire livrer à domicile à l'adresse indiquée à cet effet par le Client. Sauf cas de force majeure, le Vendeur s'engage à livrer par la Poste les Titres **au plus tard le deuxième jour pour la France métropolitaine et au plus tard le quatrième jour pour l'étranger et les DOM-TOM avant le premier jour de validité du Titre.** (Le cachet de la Poste faisant foi).
- Soit de retirer ses Titres dans le point de vente de le Vendeur choisi par le Client au moment de la commande, au premier jour de validité desdits Titres, en tenant compte des horaires d'ouverture de ce point de vente.

La copie du Justificatif de vente sera alors exigée par les services du Vendeur ainsi qu'une pièce d'identité officielle en vigueur. A défaut, les Titres commandés ne pourront pas être délivrés.

#### **ARTICLE 7. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE**

Un support « skicard » émis par l'Exploitant peut être rechargé en ligne, **au plus tard quinze (15) minutes avant le début de validité du Titre choisi.**

Le paiement se fait par carte bancaire et/ou chèque-vacances Connect. Un accusé de réception de la commande est envoyé par le Vendeur au Client, lequel devra conserver ce Justificatif de vente, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques.

Le rechargement du Titre aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres ».

#### **ARTICLE 8. DISPOSITIONS SPECIFIQUES AUX ABONNEMENTS SAISON (INCLUS DANS LES TITRES)**

Les Abonnements Saison « Hiver » et « Hiver + Eté » sont vendus à tarif préférentiel exclusivement sur le Site Internet jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2020 (inclus).

Les Abonnements Saison ouvrent droit à douze (12) jours de ski non consécutifs (non sécables en demi-journées) sur la saison d'hiver concernée. Le Client pourra skier au-delà de 12 jours sans coût supplémentaire.

Le Vendeur assure aux Clients une garantie d'ouverture du domaine skiable sur douze (12) semaines minimum (consécutives ou non) au cours de ladite saison d'hiver.

Dans ce cadre :

- Si le domaine skiable est ouvert au moins douze (12) semaines consécutives ou non, sur toute la durée de la saison initialement prévue, le Client ne peut prétendre à aucun dédommagement.
- Si le domaine skiable est ouvert moins de douze (12) semaines consécutives ou non, sur toute la durée de la saison initialement prévue, pour quelque cause que ce soit, le Client peut prétendre à un dédommagement dans les conditions ci-après définies.

Il est précisé que l'ouverture du domaine skiable quatre (4) jour ou plus, entre un samedi et un vendredi, équivaut à une semaine d'ouverture.

Dans ce dernier cas, la demande de dédommagement ne pourra être traitée qu'après fermeture complète et définitive du domaine skiable, et dans le cadre d'un formulaire en ligne dûment complété sur le Site Internet [www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com) (notamment du numéro de skicard et du mode de dédommagement désiré).

La demande de dédommagement devra être déposée sur le Site Internet susvisé, selon les modalités définies à l'article 4.1 des CGV.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client (ce choix est irrévocable et ne pourra être remis en cause pour quelque saison que ce soit) :

1 - L'obtention d'un **avoir** à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1). Cet avoir est nominatif et incessible. Son montant correspond au calcul détaillé au point 2 ci-après.

## 2 - Le **remboursement**

Si le domaine skiable a été ouvert moins de douze (12) semaines consécutives ou non (du samedi au vendredi) sur toute la durée de la saison d'hiver initialement prévue, le remboursement est calculé au prorata sur la base de 1/12<sup>ème</sup> du prix d'achat par semaine manquante.

A titre d'exemple : Si le domaine skiable est ouvert onze (11) semaines (consécutives ou non) sur toute la durée de la saison d'hiver initialement prévue, un Client titulaire d'un Abonnement Saison sera remboursé de 1/12<sup>ème</sup> du prix de son Abonnement Saison.

Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le montant du dédommagement.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de la demande de dédommagement complète.

## **ARTICLE 9. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

Conformément à l'article L. 221-2, 9° du Code de la consommation d'une part, et à l'article L. 221-28, 12° du Code de la consommation d'autre part, la vente des Titres n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En revanche, la vente des produits d'assurance « Mon assurance ski » demeure soumise aux dispositions relatives au droit de renonciation en cas de multi-assurances prévu par le Code des assurances, et dont les modalités figurent dans les Conditions générales d'assurance disponibles en ligne : <https://soremac.monassuranceski.com/>

## **ARTICLE 10. MODIFICATION ET ANNULATION DE COMMANDE (HORS ABONNEMENTS SAISON)**

Toute commande de Titres est ferme et définitive.

Une fois la commande conclue, aucune annulation de commande n'est donc recevable.

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.

Le Vendeur accepte de traiter des demandes de modification des commandes, à l'exception des offres promotionnelles et exclusivités Internet, **jusqu'à la veille du premier jour de validité des Titres correspondants.**

Pour cela, le Client doit adresser sa demande par courriel à l'adresse suivante : [billetterie@skilescarroz.com](mailto:billetterie@skilescarroz.com)

La date d'envoi du courriel fera foi.

Pour être recevable, la demande doit comporter :

- Le numéro de la commande correspondante ;

- Le numéro de ski-card de chaque Titre concerné ;
- Les coordonnées postales du Client.

NB : Les Titres concernés ne doivent pas avoir été utilisés, même partiellement.

Ainsi, le Vendeur remettra au Client, sur place lors de son arrivée en station, un nouveau Titre correspondant à sa demande de modification contre remise du Titre initial.

- **En cas de paiement par Carte Bancaire**

En outre, si le nouveau Titre est d'un montant supérieur au Titre initial, le Client devra s'acquitter du montant de la différence, sur place auprès du Vendeur, afin que sa demande de modification soit validée par ce dernier.

En revanche, si le nouveau Titre est d'un montant inférieur au Titre initial, le Client devra remplir un formulaire de demande de remboursement auprès du Vendeur. Ce remboursement sera effectué en recreditant la carte bancaire ayant été utilisée pour la transaction.

Le Vendeur s'engage à rembourser le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la demande.

- **En cas de paiement partiel ou intégral par chèques-vacances Connect**

Pour toute commande réglée intégralement ou partiellement par chèques-vacances Connect, la demande de modification ne peut être acceptée que si le Titre à modifier est de même durée et de même tarif.

#### **ARTICLE 11. SUIVI DE LA COMMANDE**

Pour toute information supplémentaire, le Service Billetterie du Vendeur est à la disposition du Client :

Tel : +33(0)4.50.90.00.42, demander l' « Accueil-Caisses ».

Adresse postale : SOREMAC – 680 RTE DE LA TELECABINE – 74300 LES CARROZ – France.

Courriel : billetterie@skilescarroz.com

#### **ARTICLE 12. RESPONSABILITE**

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

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

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

#### **ARTICLE 13. RESILIATION POUR DEFAUT OU RETARD DE LIVRAISON**

Sauf cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, en cas de manquement du Vendeur à son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur de fournir les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le Vendeur refuse de fournir les prestations ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat (Article L216-2 du Code de la consommation).

#### **ARTICLE 14. PREUVE CONSERVATION ET ARCHIVAGE**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément à l'article 1366 du Code civil ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées en ligne.

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

Conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation, pour toute commande réalisée en ligne pour un montant au moins égal à 120€, le Vendeur assure la conservation de l'écrit constatant la commande du Client, pendant une durée de dix ans à compter de la date de l'exécution de la prestation correspondante, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée, sur simple demande de ce dernier.

#### **ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site Internet, des bornes d'achat/rechargement, qui sont propriété du Vendeur, demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier.

Toute reproduction d'un desdits éléments ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable du Vendeur.

#### **ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

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

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

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits en contactant SOREMAC :

- Par le biais du formulaire de contact accessible sur la page « Contact » de ce site [www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com)
- Par courrier à l'adresse suivante : SOREMAC, Service Protection des données personnelles, 680 RTE DE LA TELECABINE, 74300 LES CARROZ
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [experience@skilescarroz.com](mailto:experience@skilescarroz.com)

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

#### **ARTICLE 17. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES**

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

En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions particulières, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

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

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Toute réclamation doit être adressée à l'adresse du siège social de SOREMAC étant entendu que le Client est invité à effectuer en priorité sa réclamation en ligne sur le site [www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com) ou par courrier à l'adresse [experience@skilescarroz.com](mailto:experience@skilescarroz.com).

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/).

L'avis rendu par le Médiateur du Tourisme et du Voyage ne s'impose pas aux parties au contrat.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).