



**CONDITIONS PARTICULIERES EMBLEM D'ADHESION ET DE VENTE A DISTANCE DE  
FORFAITS DE REMONTEES MECANIKES SATA GROUP  
ÉTÉ 2023 - HIVER 2023/2024**

Version en DATE  
14/09/2023

SATA Group - 131 Rue du Pic Blanc – 38 750 Alpe d'Huez – France. [info@sataski.com](mailto:info@sataski.com) ou sur [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com)  
Société Anonyme d'économie mixte au capital de 21 744 632 €-RCS Grenoble B775 595 960 00052  
Numéro TVA intracommunautaire : FR04 775 595 960 000 52

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « client ») de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles. Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant en règle par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par SATA Group sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du client. Elles sont accessibles à tout moment sur le site [www.mojjo-alpedhuez.com](http://www.mojjo-alpedhuez.com) et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire

**Adhésion MOJJO :**

Le client MOJJO (adhérent) souhaitant bénéficier de l'offre devront s'inscrire gratuitement au préalable sur la plateforme de rechargement dédiée [www.mojjo-alpedhuez.com](http://www.mojjo-alpedhuez.com) pour création de leur compte.

Ils devront télécharger les pièces justificatives requises (Photo de l'utilisateur, photo de la carte MOJJO, photo de la pièce d'identité) pour validation de leur adhésion par l'équipe Alpe d'Huez AEON. Les dossiers soumis à validation seront traités dans un délai maximum d'une semaine. Aucun dossier ne sera traité dans le cas de pièces justificatives manquantes ou non conformes (voir détail lors de l'inscription).

Le client sera tenu informé de l'état d'avancement de son dossier par mail par l'adresse renseignée lors de son inscription.

Aucun forfait à tarif MOJJO ne sera accessible à la vente sur une autre plateforme de rechargement que [www.mojjo-alpedhuez.com](http://www.mojjo-alpedhuez.com) ou sur place en points de vente des remontées mécaniques.

L'adhésion est nominative et les droits liés à cette adhésion donnant droit sont non cessibles et non transmissibles. Dans le cas de fraude constatée, l'adhérent titulaire d'un compte se verra dessaisi de ses droits d'accès à l'offre MOJJO.

L'inscription est valable pour la saison d'Hiver 2023/2024. Les comptes sont désactivés à la fin de la saison d'hiver. Les inscriptions ne sont pas renouvelables par tacite reconduction et nécessitent le renvoi systématique des pièces justificatives pour réactivation du compte à chaque début de saison d'hiver.

**Achat Forfait MOJJO :**

Tout rechargement sur la plateforme dédiée vaut pour acceptation des CGVU ci-après. L'accès à l'offre ski est limité à 3 fois par semaine maximum, du samedi au vendredi. Au-delà le client devra se connecter directement sur le site de la destination de son choix pour acheter un forfait au tarif public.

Des contrôles peuvent être effectués sur le domaine skiable. En cas de contrôle, le titulaire de l'offre devra être en mesure de présenter sa carte d'adhérent MOJJO ainsi que sa pièce justificative sous peine d'une amende pouvant aller jusqu'à 313€ et la désactivation de son compte et par conséquent de son accès aux offres ski pour la saison d'Hiver 2023/2024. L'accès à l'offre est nominatif, incessible et intransmissible.

Il est rappelé que le client sera soumis au CGVU.

Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par SATA Group sans préavis. Elles sont accessibles à tout moment sur le site [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com) pour l'Alpe d'Huez et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.



**CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION  
DES FORAITS DE REMONTEES MECANQUES S.A.T.A. Group  
SAISON ETE 2023 et HIVER 2023-2024**

SATA Group - 131 Rue du Pic Blanc – 38 750 Alpe d'Huez – France. [info@sataski.com](mailto:info@sataski.com) ou sur [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com)  
Société Anonyme d'économie mixte au capital de 21 744 632 €-RCS Grenoble B775 595 960 00052  
Numéro TVA intracommunautaire : FR04 775 595 960 000 52

**CODIF :  
CO/N°14/ENR/004**

**Version datée du :  
15/05/2023**

## 1. Généralités

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « client ») de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles. Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant en règle par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par SATA Group sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du client. Elles sont accessibles à tout moment sur le site [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com) et prévautront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

## 2. Forfait

Le forfait est un **titre de transport** enregistré sur un **support rechargeable** accompagné d'un justificatif de vente.

En cours de validité, il donne accès aux remontées mécaniques en service correspondant à la catégorie de titres et suivant les conditions et modalités précisées ci-après. L'utilisateur doit être porteur de son forfait et de son justificatif de vente correspondant à chaque sortie sur le domaine Ski/VTT/Piéton. L'utilisateur doit obligatoirement déclencher son forfait à sa première journée de ski, VTT ou piétons sur le domaine de la société ayant émis le titre.

Pour permettre la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait doit être porté à gauche et éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage composé même partiellement d'aluminium.

En aucun cas, deux forfaits ne doivent être utilisés simultanément, même si l'un d'eux est périmé. Cette règle stricte est applicable aussi pour les forfaits avec journées non consécutives et non datées: SATA Group ne saurait être tenue responsable du déclenchement simultané de plusieurs titres détenus le même jour par un même porteur.

Les tarifs des forfaits principaux sont affichés aux abords des caisses. Ils sont également consultables en intégralité sur le site : [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com) et sur la brochure tarifaire de la saison.

## 3. Support de titres de transport

Les supports magnétiques sont vendus au tarif indicatif de 2€ TTC. Ils sont rechargeables plusieurs fois selon une garantie de 3 ans sous réserve de conditions normales d'utilisation.

Le rechargement de ces supports peut s'effectuer directement sur le site de vente [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com), sur l'application Alpe d'Huez, aux caisses SATA Group et aux bornes automatiques. Tant que le forfait ou le titre de transport enregistré sur le support rechargeable n'est pas complètement consommé ou épuisé, il ne doit être rechargé d'un autre titre de transport à l'exception d'une extension.

## 4. Assurances proposées

SATA Group, gestionnaire du domaine skiable de l'Alpe d'Huez est immatriculée à l'Orias ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance sous le n°19008665 et soumise au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution) 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

L'assurance est facultative et vivement conseillée. Le client peut choisir la souscription d'une assurance journalière Assur'Gliss ou Assur'Gliss Fond/Piéton strictement liée à son type de forfait et à sa validité et soumise aux conditions de la société Gras Savoye WTW accessible en ligne sur [www.grassavoye-montagne.com](http://www.grassavoye-montagne.com). Les déclarations de sinistre sont accessibles en ligne sur [www.asurglisse.com](http://www.asurglisse.com). Pour les forfaits saison ou annuel nous proposons la Carte Neige gérée par le Club des Sports de l'Alpe d'Huez <http://www.ffs.fr/federation/licence-carte-neige/garanties-dassurance>. Pour toutes demandes de service après-vente, le client doit contacter directement l'assureur.

## 5. Conditions d'émission, de contrôle des titres de transport

Tous les forfaits journée sont datés et les forfaits pluri journaliers (hors carte 10 journées non consécutives) sont datés et consécutifs.

### 5.1 Les Photos :

La vente de forfaits d'une durée Saison ou Année, de cartes de 10 journées non consécutives ou de cartes AEON PASS, est subordonnée à la remise d'une photo récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef. Le changement de photo est obligatoire tous les 2 ans à partir de 13 ans et tous les ans pour les moins de 13 ans. Les forfaits enfant de moins de 5 ans et les titres offerts nécessitent une photo dès l'achat d'un forfait journée. Les étudiants jusqu'à 25 ans souhaitant obtenir plusieurs journées étudiantes consécutives devront aussi fournir une photo à partir de 2 jours.

### 5.2 Les justificatifs :

L'obtention de la réduction tarifaire liée à l'âge implique la présentation de justificatifs d'identité. Les enfants de moins de 13 ans et les seniors de plus de 65 ans devront justifier de leur âge. Pour les étudiants de 25 ans et moins, c'est la carte Etudiant qui sera demandée par le service des caisses au moment de l'achat. Il est rappelé que le forfait est personnel, non cessible et non transmissible. 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.

SATA Group est parfaitement habilitée à demander des justificatifs d'âge et de filiation. Un contrôle par les contrôleurs assermentés peut être effectué au départ des remontées mécaniques pour l'ensemble de ces justificatifs.

Obtention de la gratuité des moins de 5 ans et des réductions (5/12 ans, 65/71 ans et plus de 72 ans) sur forfait saison et sur forfait séjours/journée : avoir l'âge requis à la date de début de la saison officielle pour les titres saison et avoir l'âge requis à la date du 1er jour de validité du forfait séjour ou journée.

### 5.3 Les réductions sur internet

*En hiver, le Pack Famille en séjour au tarif le plus avantageux* est disponible **exclusivement sur Internet et au plus tard 3 jours (72h) avant la date du 1er jour de ski** : Le Pack famille séjour (été et hiver) s'applique aux parents ou grands-parents et familles recomposées ayant au moins 2 enfants de moins de 23 ans. La famille au sens large doit être composée d'un minimum de 4 personnes dont 2 adultes maximum (23/71 ans) et 2 enfants minimum (5/22 ans). Le tarif s'applique sur les forfaits à partir de 6 jours, d'une même durée et avec des dates de validité identiques. Le forfait gratuit de moins de 5 ans, le forfait Grand Senior, les forfaits PIETON et les forfaits offerts ou bénéficiant de réductions particulières ne peuvent pas être comptabilisés dans le Pack Famille.

*Le Pack Tribu séjour* est disponible **exclusivement sur Internet et au plus tard 3 jours (72h) avant la date du 1er jour de ski** : Le Pack Tribu s'applique pour un achat minimum de 3 forfaits, d'une même durée (minimum 6 jours consécutifs) et sur la même période.

*L'offre Samedi* est disponible **exclusivement sur Internet** : Le tarif du samedi varie quotidiennement entre le jeudi minuit et le vendredi minuit selon la date d'achat du client précédant le samedi ski.

*L'offre ski de printemps* est disponible **exclusivement sur Internet et au plus tard 48h avant la date du 1er jour de ski** : Le forfait de ski alpin enfant 5/12 ans au tarif remis de -50% sur le tarif public en vigueur à partir de 3 jours consécutifs. Offre soumise à condition de dates spécifiques plus d'informations sur [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com).

### 5.4 Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en euros, toutes taxes comprises selon le taux de TVA en vigueur au 1er janvier. Les tarifs suivront l'évolution de la TVA.

Les règlements aux caisses sont effectués soit en espèce, soit en chèque français à l'ordre de SATA Group (sur présentation d'une pièce d'identité), soit en carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card ou American Express), soit en chèques vacances nominatifs émis par l'ANCV sur présentation d'une pièce d'identité. Les achats opérés via Internet pourront être réglés par carte bancaire Visa ou Eurocard Master Card ou American Express soit par chèques vacances en cours de validité (nominatifs) émis par l'ANCV et en chèques vacances Connect, conformément aux modalités définies dans les conditions particulières de vente à distance sur [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com). Sur internet, les forfaits année, saison et pack famille se voient proposer le paiement en 3(trois) fois sans frais sous réserve de l'acceptation du dossier par l'établissement de crédit.

### 5.5 Justificatif de vente

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité, son numéro unique et l'assurance éventuelle. Ce justificatif doit être conservé pour être présenté lors de tous recours ultérieurs (pertes, assurances, secours...). En cas d'achat de l'assurance, seul le justificatif fait foi.

### 5.6 Photo sur animations ludiques : les clients qui utilisent les installations sont photographiés et peuvent acquérir la photo sur la borne de vente dédiée.

### 5.7 Contrôles et infractions aux clauses de transport

Le client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur les remontées mécaniques, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée. L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constatés par un contrôleur assermenté, feront l'objet :

- Soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au domaine Alpe d'Huez grand domaine, augmentée le cas échéant de frais de dossier dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. Le contrevenant devra aussi s'acquitter du titre de transport. (Articles L342-15, R342-19 et R342-20 du code du tourisme et Articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale)

- Soit de poursuites judiciaires : les contrôleurs assermentés pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire d'un titre de transport à tarif réduit ou gratuit.

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. Ce contrôleur assermenté pourra également procéder au retrait du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire.

En vue de lutter contre la fraude, l'utilisateur est informé que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage, par les bornes de contrôle d'Alpe d'Huez domaine skiable-SATA Group. Lesdites photographies sont alors comparées par des contrôleurs assermentés qui peuvent ainsi confondre les fraudeurs. Les photographies sont uniquement destinées à l'exploitant ; elles ne seront conservées que pendant la durée de validité du titre de l'utilisateur photographié.

## 6. Conditions d'utilisation

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

### 6.1 Transmission et revente interdite

Le forfait est personnel ; il n'est ni cessible, ni transmissible et ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux. Pour cette raison, les titres doivent être achetés aux points de vente SATA Group. SATA Group ne peut être tenue responsable de toute inexécution ou mauvaise exécution des offres de sociétés partenaires.

### 6.2 Remboursement des forfaits

#### a - Forfaits partiellement utilisés ou non utilisés

Dans le cas où les forfaits ou titres de transport délivrés resteraient partiellement ou non utilisés du fait du consommateur pendant la saison en cours, il ne sera accordé aucun échange, aucun report sur l'année suivante ni aucun remboursement. Cette règle stricte concernera aussi bien les forfaits journées consécutives ou non consécutives. Les titulaires de titre de transport se doivent de se renseigner sur l'existence de compagnies d'assurances avant tout achat.

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.

#### b - Perte, destruction ou vol

En cas de perte, détérioration ou vol d'un titre de transport et sur présentation du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un duplicata pour la durée restant à courir. Les frais pour la réémission du titre perdu, volé ou détérioré sont fixés à : 4 € (2 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait) pour un forfait journée et 10 € (8 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait) pour un forfait supérieur ou égal à 2 jours (saison/année y compris). Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès de la caisse, au départ de la remontée du DMC des Grandes Rousses. Pour les cartes de journées non consécutives, un duplicata à 10€ (8 € de frais de dossier et 2 € de support de forfait) sera édité avec le nombre de jours restants. Le titre volé, perdu ou détérioré faisant l'objet d'un remplacement sera neutralisé aux bornes. Dans l'hypothèse où le client retrouverait son forfait, il n'aurait pas de recours pour le remboursement des frais de ce duplicata.

#### c - Fermeture ou interruption de service

Seul un arrêt complet et consécutif des remontées mécaniques de plus d'une demi-journée (de plus de 4 heures) peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client. Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes au choix du consommateur :

**A/** soit une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport.

**B/** soit un avoir en euros à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1).

**C/** soit un remboursement différé à hauteur de 100% du prix moyen de la journée du titre acheté (exemple : sur un titre 6 jours, prix moyen journée=tarif 6 jours/6) par journée d'interruption totale ou à hauteur de 50% du prix moyen de la journée pour une demi-journée d'interruption totale.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les trois (3) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces justificatives.

**Seuls les titres ayant été acquis et réglés directement par les clients auprès de l'Exploitant SATA Group, peuvent donner lieu à un dédommagement.** S'agissant des tickets A/R, des activités non ski et des forfaits saison ou annuels, aucune compensation ne pourra être accordée en cas d'interruption de service ou de fermeture anticipée du domaine skiable. Les compensations prévues aux présentes sont libératoires pour SATA Group et exclusive de tout autre dédommagement.

#### d - Maladie ou accident et autre événement personnel

Il ne sera procédé à aucun avoir, report ou remboursement des titres de transport pour accident, maladie et toute autre cause personnelle (sauf décès justifié d'un proche) quelle que soit leur durée de validité. Les titulaires de titre de transport se doivent de se renseigner sur l'existence de compagnies d'assurances avant tout achat.

#### e - Cas de force majeure

Selon disposition de l'article 1218 du Code Civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. En cas de force majeure entraînant une fermeture de longue durée ou une fermeture anticipée du domaine, SATA Group ne procédera à aucun remboursement ou compensation pour les porteurs d'un forfait saison/année au-delà de 90 jours d'ouverture partielle ou totale du domaine skiable.

#### f - Réclamations Hors Fermeture ou interruption de service

Toute réclamation doit être adressée à SATA Group dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de la dite réclamation, en ligne sur le site <https://skipass.alpedhuez.com/hiver/nous-contacter/> ou à SATA Group SAV BP 54 38750 ALPE D'HUEZ. Le service clientèle dispose d'un (1) mois pour répondre. *A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, 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.

## 7. Pandémie

### 7.1 Mesures sanitaires

Dans le cas d'une pandémie, l'exploitant SATA group a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires selon les dispositifs gouvernementaux en vigueur.

Le client est tenu de respecter les 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 l'exploitant SATA group et par son personnel, 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, l'exploitant SATA group s'accorde le droit de refuser l'accès au domaine à un client pour garantir la santé de ses clients et de son personnel.

**7.2 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 un titre de transport qu'il a réservé auprès de SATA Group, les jours non consommés lui seront intégralement remboursés.

### 7.3 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.

### 7.4 Liste des cas particuliers qui donneront lieu à un remboursement intégral jusqu'à la veille du 1<sup>er</sup> 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 pandémie (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 dans le cadre de la pandémie dans les 7 jours avant l'arrivée (certificat médical)
- fermeture de la station et/ou des Remontées Mécaniques liée à la pandémie

### 7.5 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.

#### 7.6 Procédure de remboursement

Pour les points 7.2, 7.3, 7.4 et 7.5 le client doit faire sa demande remboursement à SATA Group via le formulaire en ligne sur le site [skipass.alpedhuez.com](https://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.

#### 8. Vente à distance/Web/Internet

Voir conditions particulières des ventes à distance sur <https://skipass.alpedhuez.com/hiver/cgv-et-dacces-au-domaine/>

#### 9. Traitement automatisé d'informations nominatives

Les informations personnelles collectées dans le cadre du processus de vente, sont destinées à permettre l'émission des titres de transport 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 de SATA Group.

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](mailto:dpo@sataski.com)

- Par courrier : SATA Group- 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>

#### 10. 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 Group. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : SATA Group – Service technique – BP 54 - 38750 ALPE D'HUEZ

Durée de conservation des données : 30 jours.

#### 11. Accès au domaine (\*)

**En hiver** : Ouverture du domaine : Du 02/12/2023 au 21/04/2024.

- Forfait Ski Alpin : Tous ces forfaits ski alpin en cours de validité donnent accès aux remontées mécaniques desservant les pistes de ski alpin.

Les forfaits ski alpin en cours de validité (hors débutant) donnent accès au ski de nuit.

- Forfait piéton comprenant l'accès à 23 remontées mécaniques (Pas d'accès au ski alpin, ski de nuit et à la Grande Galaxie)

- Forfait Piéton A/R : donne accès à une remontée mécanique choisie

- Accès aux pistes de ski de fond : 5 remontées mécaniques donnent accès aux pistes de ski de fond ; le client peut y accéder avec un titre de transport piéton ou ski alpin

- Luge des Bergers : Accès avec un titre de transport spécifique

- Piste de luge sous le DMC : Accès avec un titre valide piéton ou skieur alpin

- Option Loisirs Plus, Baptêmes de l'air ... : Ces activités sont réalisées par des prestataires indépendants de SATA Group et sous leur propre responsabilité, tarification et propres conditions générales de vente/prestation.

- Casiers à ski : SATA Group ne peut être tenue responsable des vols, tentatives de vol, ou actes de vandalismes relatifs aux **bijoux déposés dans les casiers par les clients ou concernant le contenu des poches et des sacs déposés dans les casiers** (sauf déclaration explicite du déposant au regard de leur nature et valeur et acceptation expresse de SATA Group).

**En été** : Ouverture du domaine : Du 24/06/2023 au 27/08/2023.

- Les forfaits Remontées Mécaniques avec PREMIUM d'une validité égale ou supérieure à 3 jours consécutifs donnent accès aux activités sportives et culturelles proposées par la Mairie d'Huez (renseignements sur [www.alpedhuez.com](http://www.alpedhuez.com))

- Les forfaits 3 domaines : Alpe d'Huez, Les 2 Alpes, La Grave. En VTT, ces forfaits donnent accès pendant toute la saison d'été en cours aux remontées mécaniques desservant les pistes de VTT de ces 3 domaines. En piéton, ces forfaits donnent accès aux remontées mécaniques desservant le point culminant de chacune des stations une fois dans la saison d'été en cours, soit 3 jours au total, dates au choix du client.

(\*) PLUS D'INFOS SUR [skipass.alpedhuez.com](https://skipass.alpedhuez.com)

#### 11.1 ACCES AU DOMAINE LA GRAVE/LA MEIJE

La SATG exploitant les téléphériques des glaciers de la Meije depuis le 15 juin 2017 est responsable de la sécurité de ses clients jusqu'à la sortie des gares de téléphériques et à l'intérieur du domaine balisé et sécurisé des pistes du glacier. En dehors, c'est un domaine de haute montagne, le client évolue sous sa propre responsabilité.

Infos sécurité sur le domaine de Haute Montagne :

La Municipalité de La Grave La Meije attire l'attention des clients sur les faits suivants : le client entre dans une zone de haute montagne. Il est nécessaire d'interroger les patrouilleurs, de leur demander des conseils afin d'optimiser le choix de l'itinéraire et de consulter les panneaux d'informations et les bulletins météorologiques affichés au départ du téléphérique et dans les gares. Il est fortement recommandé d'avoir toujours sur soi le trio pelle-DVA-sonde. En achetant le forfait premium SUPERNOVA, ou tout forfait donnant accès au domaine de La Grave, le client accepte d'être transporté en haute-montagne où il évoluera sous sa propre responsabilité.

#### 11.2 AEON PASS : ACCES AUX DOMAINES ALPE D'HUEZ/2 ALPES/LA GRAVE

Avant chaque déplacement sur les stations partenaires AEON PASS de La Grave et des Deux Alpes, le client doit se renseigner auprès du domaine skiable de la station choisie (conditions d'enneigement, d'ouvertures des domaines skiabiles, passage aux caisses...).

Le transport entre les stations reste à la charge du client. En cas de conditions d'exploitation dégradée lors d'une journée de ski, le client doit contacter le service client de la station concernée.

Les dates de validité de AEON PASS correspondent aux dates d'ouvertures hiver de chaque domaine skiable.

Les CGV des domaines skiabiles sont consultables sur leurs sites internet respectifs :

CGV Les 2 Alpes : <https://www.skipass-2alpes.com/fr/>

CGV La Grave : <https://la-grave.com/>

#### 12. INFORMATIONS SUR LES AVANTAGES COMMERCIAUX

##### 12.1 LA GRANDE GALAXIE

Les forfaits bénéficiant de conditions particulières ou gratuits, les forfaits grands seniors, piétons. (Voir mention sur les justificatifs de vente)

Ne sont pas concernés par les avantages commerciaux dans les stations partenaires.

SATA Group ne saurait être tenue responsable des conditions d'exploitation des stations partenaires. Avant chaque déplacement sur les stations de la Grande Galaxie et sur La Grave, le client doit se renseigner auprès de l'exploitant de la station (conditions d'enneigement, d'ouvertures des domaines skiabiles ou VTT, passage aux caisses...) Le transport entre les stations reste à la charge du client.

L'Alpe d'Huez accueille le festival Tomorrowland du 16 mars au 22 mars 2024, les accords Grande Galaxie ne sont pas valables pendant cette période.

**Dates de validité de la Grande Galaxie\*** : Hiver : du 23/12/23 au 15/03/24 et du 23/03/2024 à la fermeture des stations (sous réserve d'une ouverture réciproque des stations concernées).

Été : Du samedi 24 juin au 27 août 2023. Sous réserve d'une ouverture identique des domaines skiabiles concernés par la réciprocité.

**En hiver** : Les forfaits ski alpin de 6 à 10 jours consécutifs Alpe d'Huez grand domaine donnent accès à la Grande Galaxie. Sans passer aux caisses : 2 jours aux 2 Alpes. En passant aux caisses et sur présentation du justificatif remis en même temps que le forfait séjour (\*\*), 1 jour à Montgenèvre et 1 jour à Sestrières, 1 jour à Serre Chevalier/Briançon et 1 jour à Puy Saint Vincent.

Les forfaits ski alpin saison ou année Alpe d'Huez grand domaine donnent accès à la Grande Galaxie. Sans passer aux caisses, le forfait ski alpin saison ou année Alpe d'Huez grand domaine donne accès à 10 jours aux 2 Alpes (attention uniquement 5 jours avec les forfaits saison ou année Alpe d'Huez grand domaine achetés au tarif promotionnel jusqu'au 01/10/2023). En passant en caisse et sur présentation du justificatif remis en même temps que le forfait séjour ou saison (\*\*), 3 jours à Montgenèvre, 3 jours à Sestrières, 3 jours à Serre Chevalier/Briançon et 3 jours à Puy Saint Vincent. \*\*.

**En été** : les forfaits séjour VTT(1) supérieurs ou égaux à 6 jours Alpe d'Huez Grand Domaine VTT donnent accès à la grande galaxie : 1 jour aux 2 Alpes, 1 jour à Puy Saint Vincent, 1 jour à Montgenèvre. (Présentation du justificatif (\*\*)) en caisses à Puy Saint Vincent et Montgenèvre).

Les forfaits saison VTT(1) Alpe d'Huez Grand Domaine VTT donnent accès à la Grande Galaxie : 2 jours aux 2 Alpes, 2 jours à Serre Chevalier/Briançon, 2 jours à Puy Saint Vincent, 2 jours à Montgenèvre. (Présentation du justificatif (\*\*)) en caisses à Montgenèvre, Puy Saint Vincent et Serre Chevalier/Briançon).

(1) pas d'accès à la Grande Galaxie l'été pour les forfaits Piéton.

#### **LA GRAVE(\*) en hiver :**

Sur présentation aux caisses de La Grave d'un forfait minimum 6 jours ou forfait saison/année Alpe d'Huez grand domaine valide et du justificatif d'achat, obtention d'une réduction de 25% sur le forfait ski journée à La Grave – valable toute la saison.

#### **ALPE DU GRAND SERRE(\*) en hiver :**

Sur présentation aux caisses de l'Alpe du Grand Serre d'un forfait saison/année Alpe d'Huez grand domaine valide ET du justificatif d'achat, obtention d'une réduction de 50% sur le forfait journée à L'Alpe du Grand Serre valable toute la saison.

(\*) PLUS D'INFOS SUR [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com)

**(\*\*) Pour les achats internet, obligation de retirer auprès de nos caisses SATA Group le coupon GRANDE GALAXIE / LA GRAVE avant de vous rendre sur ces autres stations. Pour les clients Internet, le premier jour de ski activant son forfait doit être effectué impérativement dans la station émettrice du forfait.**

#### **12.2 LE SKIPASS SUPERNOVA**

1- L'activité ski est soumise aux CGVU de la station réceptrice.

2- Les activités étant réalisées par des prestataires indépendants de SATA Group sont sous leur propre responsabilité et propres conditions générales de vente/prestation. Le détail des activités est à retrouver sur le site internet [skipass.alpedhuez.com](http://skipass.alpedhuez.com) ou dans le carnet avantages fourni avec le Skipass saison Supernova.

#### **13. 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 SATA Group. 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**



**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE A DISTANCE DE FORAITS DE  
REMONTÉES MECANIKES S.A.T.A Group  
ETE 2023 -HIVER 2023-2024**

SATA Group - 131 Rue du Pic Blanc – 38 750 Alpe d'Huez – France. [info@sataski.com](mailto:info@sataski.com) ou sur [skipass.alpedhuez.com](https://skipass.alpedhuez.com)  
Société Anonyme d'économie mixte au capital de 21 744 632 €-RCS Grenoble B775 595 960 00052  
Numéro TVA intracommunautaire : FR04 775 595 960 000 52

**CODIF:  
CO/N°14/ENR/005**

Version datée du :  
15/05/2023

### 1. Exploitant

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

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

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

[info@sataski.com](mailto: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 SATA Group 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 SATA Group si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par SATA Group.

Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par SATA Group 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 SATA Group 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](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<sup>er</sup> 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, SATA Group 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 SATA Group 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<sup>er</sup> passage du client aux bornes d'accès mains libres le premier jour de validité du titre de transport.

Cas particulier du AEON PASS (système Pay Per Use) : Le client contracte pour lui-même et pour les contacts qu'il associe à son compte, une adhésion à ce système de « consommation à la journée » en s'inscrivant pour l'obtention de titres qui seront suivis toute la saison pour la facturation et en s'abonnant à un système de facturation sur sa carte bancaire. A chaque journée skiée sur l'un des domaines skiables détectée par les bornes ski par son titre d'adhésion nominative, avec photo, et/ou par les titres d'adhésions nominatives, avec photo, des contacts associés à son compte, le client recevra une facture du montant de ses consommations et des consommations des contacts associés à son compte selon la facturation affichée dans la vente en ligne du domaine skiable détecté. Le contact payeur est redevable des journées consommées par toutes les cartes associées au compte client. En cas de non-paiement des journées consommées (paiement refusé), les cartes seront bloquées dès le lendemain et ce jusqu'à régularisation du paiement. En fin de saison, le client s'engage à solder son compte.

## **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<sup>er</sup> 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...).

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.

SATA Group 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 SATA Group jusqu'au paiement intégral du prix.

## **8. Modalités**

### **8.1 Paiements sécurisés**

Pour les sites partenaires, le client devra s'en référer aux conditions générales de vente et d'utilisation du site concerné.

Pour le site <https://skipass.alpedhuez.com>, 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, SATA Group n'a connaissance des numéros que le client doit fournir.

Les commandes de produits SATA Group 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 SATA Group.

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. Pour plus d'informations sur les conditions d'utilisation des Chèques-Vacances Connect, rendez-vous sur site d'information de l'ANCV : <https://cheque-vacances-connect.com/collaborateur/>

Le paiement différé : débit de la carte bancaire du client au 01/10/2023 exclusivement réservés aux forfaits saison hiver et année en promotion achetés sur Internet.

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

Le paiement à la consommation concerne le produit AEON 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. Le client s'engage à solder son compte en fin de saison. SATA Group ne saurait être tenue responsable d'une utilisation en cas de perte ou de vol. Le client doit déclarer la perte ou le vol de son titre ou du titre d'un de ses contacts, dans les plus brefs délais et avant le prélèvement des consommations. 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 auprès du domaine skiable émetteur. Aucune contestation ne sera acceptée après le prélèvement du montant des consommations sur sa carte bancaire. S'il ne souhaite plus utiliser son adhésion AEON PASS (ou Pay per use), le client doit retourner le (ou les) titre(s) de transport associé(s) à son compte et demander à être désabonné du programme AEON PASS.

### **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 Group au plus tôt la veille de son 1<sup>er</sup> 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 SATA Group 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 Group 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, SATA Group 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**

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. Pandémie**

##### **11.1 Mesures sanitaires**

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à une pandémie, l'exploitant SATA group a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires selon les dispositifs gouvernementaux en vigueur. Le client est tenu de respecter les 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 l'exploitant SATA group et par son personnel, 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, l'exploitant SATA group s'accorde 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 SATA Group, 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<sup>er</sup> 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 d'une pandémie (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 dans le cadre de la pandémie dans les 7 jours avant l'arrivée (certificat médical)
- fermeture de la station et/ou des Remontées Mécaniques liée à la pandémie

##### **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 SATA Group via le formulaire en ligne sur le site [skipass.alpedhuez.com](https://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 SATA Group <https://skipass.alpedhuez.com> sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de SATA Group. 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 SATA Group. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord préalable express de SATA Group.

#### **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.

SATA Group 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. SATA Group ne pourra honorer les commandes reçues que dans la limite des stocks disponibles des produits. A défaut de disponibilité du ou des Produits, SATA Group s'engage à en informer au plus vite le Client.

#### **14. Responsabilités et garantie**

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

La responsabilité de SATA Group 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 5 ans, et sont accessibles par les opérateurs de vente et le service technique billetterie SATA Group.

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](mailto:dpo@sataski.com)

- Par courrier : SATA Group - 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 Group. Ce droit peut être exercé en s'adressant à : S SATA Group – 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 SATA Group 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 SATA Group 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** omises au droit français. Les tribunaux compétents sont ceux du défendeur.