



**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE A DISTANCE**  
**HIVER 2022 - 2023**  
**Domaine skiable de Saint-Pierre-de-Chartreuse / Le Planolet**

**1. INFORMATIONS LEGALES CONCERNANT L'EXPLOITANT**

DOMAINE SKIABLE SAINT PIERRE DE CHARTREUSE – LE PLANOLET

Communauté de Communes Cœur de Chartreuse

Pôle Tertiaire – RCS : 2000 40 111

2 ZI CHARTREUSE GUIERS

38380 ENTRE DEUX GUIERS

N° Tel : 04 56 62 98 02

Courriel : commercial-administration@ski-alpin-chartreuse.com

Site Internet : [www.ski-alpin-chartreuse.com](http://www.ski-alpin-chartreuse.com)

N° ORIAS : 19 004 917

**2. GENERALITES**

La passation d'une commande sur notre site de vente en ligne de forfait implique l'adhésion de la personne ci-après dénommée le " Client ", aux présentes conditions particulières de vente à distance. 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 Générales de Vente et d'Utilisation " des forfaits affichées dans tous les points de vente, mises en ligne sur les sites Internet de l'Exploitant 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 sur 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 Conformément à l'article 1369-4 du Code civil, l'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

**3. MODALITES DE COMMANDE**

L'achat de forfait à distance s'effectue par une commande en ligne en se connectant sur le site internet de vente en ligne de l'Exploitant. La commande ne peut être enregistrée sur le site Internet de l'Exploitant 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.

Pour finaliser la commande, le Client doit accepter les présentes conditions ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits. Ce double clic vaut acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente en ligne et des conditions générales de vente et d'utilisation

et confirmation définitive de sa commande par le client. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil : 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.

L'Exploitant confirmera au Client sa commande par un courriel.

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

#### **4. TARIFS ET MODALITES DE REGLEMENT**

Les prix indiqués sont des prix TTC en euros tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande. Le prix de la commande est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros : par carte bancaire.

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

#### **5. ASSURANCE**

Le Client peut choisir, en option de son forfait, la souscription à une assurance journalière.

L'Exploitant, gestionnaire du domaine skiable de Saint-Pierre-de-Chartreuse / Le Planolet, est immatriculé à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance (MIA) sous le numéro 19 004 917, et soumis au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, 75009 PARIS cédex 9.

#### **6. CONFIRMATION DE LA COMMANDE**

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire. 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, laquelle sera notifiée au Client par courriel. Une fois la commande conclue sur le site internet de l'Exploitant et confirmée par le Client, l'Exploitant accusera réception de cette commande par un courriel.

#### **7. LIVRAISON DE LA COMMANDE**

Le Client devra retirer ses forfaits aux caisses du domaine skiable de Saint-Pierre-de-Chartreuse, en tenant compte des horaires d'ouverture. La copie imprimée de l'accusé de réception sera alors exigée par l'Exploitant, ainsi que la présentation d'une pièce d'identité officielle en vigueur, et les justificatifs nécessaires aux forfaits bénéficiant d'une réduction (enfants / étudiants / séniors...). À 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.

Aucune livraison par voie postale n'est possible.

#### **8. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L121-16-1-9° du Code de la consommation : La vente des titres de transport de passager n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

#### **9. MODIFICATION/ANNULATION/ERREUR DE COMMANDE**

Une fois la commande du forfait confirmée par le Client, le forfait commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification (date, catégorie, etc.) ne pourra être apportée à la commande.

#### **10. RESPONSABILITE ET GARANTIES**

L'Exploitant ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne. La responsabilité de l'Exploitant ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure. 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.

#### **11. MODES DE PREUVES**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale 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 éventuelles informations relatives à la validité du titre de transport et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle.

#### **12. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Toute donnée personnelle susceptible d'être collectée dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sera traitée et conservée conformément à la loi n° 78-017 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés modifiée ainsi qu'au règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le refus de fournir certaines données personnelles est susceptible de priver le Client de l'accès à certains services.

Le responsable de traitement est l'Exploitant, représenté par la communauté de communes Cœur de Chartreuse, en sa qualité de Gérant.

Les données du Client sont collectées pour différentes finalités suivant les cas :

- Gestion de la commande Client :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : le nom et prénoms du Client, sa date de naissance, ses coordonnées, éventuels justificatifs de réduction, photographie (uniquement forfait saison).

Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est l'exécution du contrat de vente auquel le Client est partie.

Les données collectées pour gérer la commande seront conservées 10 ans à compter de la date de la commande. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

- Envoi d'offres commerciales ou enquêtes de satisfaction :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : une adresse mail.

Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est le consentement du Client.

Les données collectées pour l'envoi d'offres commerciales ou enquêtes de satisfaction seront conservées 3 ans à compter du dernier contact et sans opposition de la part du Client. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

- Lutte contre la fraude technologique :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : les données de déplacement.

Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est l'intérêt légitime de l'entreprise reposant sur la Délibération CNIL n° 2011-107 du 28 février 2011 – Autorisation Unique AU – 015.

Destinataires externes éventuels : organismes d'assurances du Client.

Les données collectées pour lutter contre la fraude technologique seront conservées 48 heures après la fin de validité du titre de transport. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

- Exercice d'un contrôle de titre de transport :

Les données susceptibles d'être collectées par l'Exploitant sont notamment : la date, l'heure et le lieu de l'infraction, le nom et prénom du contrevenant, sa nationalité, son adresse, sa date et lieu de naissance, le type d'infraction, sa signature, une photographie.

Dans ce cadre-là, la base de licéité de la collecte est l'intérêt légitime de l'entreprise reposant sur la Délibération CNIL n° 2013-273 du 26 septembre 2013 – Autorisation Unique AU – 012.

Les données collectées dans le cadre d'un contrôle de titre de transport seront conservées dans les délais nécessaires à l'exécution de la finalité et au maximum pour une durée de 5 ans à compter de la collecte. A l'expiration de ces périodes, les données sont supprimées ou anonymisées.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'opposition ou de suppression des données qui le concerne qu'il peut exercer sur simple demande à l'adresse suivante :

Par mail : [commercial-administration@ski-alpin-chartreuse.com](mailto:commercial-administration@ski-alpin-chartreuse.com)

Par courrier : Domaine skiable Saint Pierre de Chatreuse- Le Planolet - 38380 SAINT-PIERRE-DE-CHARTREUSE.

Il a également la possibilité de définir les directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort.

Il peut également adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés, dont les coordonnées sont disponibles sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

### **13. ARCHIVAGE**

L'archivage des bons de commande est effectué par les Services Billetterie – Internet de l'Exploitant conformément à l'article L 134-2 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.

### **14. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments des pages du ou des sites Internet, qui sont propriété de l'Exploitant, demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier. Toute reproduction d'un élément desdites pages ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable de l'Exploitant.

### **15. RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES – DISPOSITIONS PARTICULIERES**

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) et/ou pour faire face à l'épidémie de Covid-19, Domaine skiable Saint Pierre de Chatreuse- Le Planolet a mise 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) qui lui seront transmises et dispensées par Domaine skiable Saint Pierre de Chartreuse- Le Planolet et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

La Direction

#### **CONTEXTE COVID-19 :**

##### **1. INFORMATIONS LEGALES CONCERNANT L'EXPLOITANT**

DOMAINE SKIABLE SAINT PIERRE DE CHARTREUSE – LE PLANOLET

Communauté de Communes Cœur de Chartreuse

Pôle Tertiaire – RCS : 2000 40 111

2 ZI CHARTREUSE GUIERS

38380 ENTRE DEUX GUIERS

N° Tel : 04 56 62 98 02

Courriel : commercial-administration@ski-alpin-chartreuse.com

Site Internet : [www.ski-alpin-chartreuse.com](http://www.ski-alpin-chartreuse.com)

N° ORIAS : 19 004 917

##### **2. GENERALITES**

Les conditions particulières de vente ont été rendues nécessaires en raison du contexte d'achat (Covid-19), et sont applicables à une certaine catégorie de clients.

Elles viennent compléter par dérogation, les conditions générales de vente et d'utilisation ET les conditions particulières de vente à distance de l'Exploitant, en vigueur, en ce qui concerne, notamment, les conditions d'annulation et de remboursement de séjour pour cause de Covid-19.

Toutes les conditions de vente liées à la vente et à l'utilisation des titres de transport applicables à la station de Saint-Pierre-de-Chartreuse / Le Planolet sont affichées à tous les points de vente et disponibles en ligne sur le site internet des remontées mécaniques [www.ski-alpin-chartreuse.com](http://www.ski-alpin-chartreuse.com)

Passer une commande implique donc l'adhésion de la personne ci-après dénommée le "Client" aux présentes conditions particulières de vente ainsi qu'aux conditions générales de vente et d'utilisation et aux conditions particulières de vente à distance de l'Exploitant.

##### **3. CONTEXTE**

Deux cas de figure dans lesquels le Client se trouverait contraint d'annuler son séjour pour cause de Covid-19 ont été identifiés :

1. Annulation du fait de l'Exploitant.
2. Annulation du fait du Client.

Attention, ces deux cas de figures se voient appliquer des conditions d'annulation distinctes (ci-après).

##### **4. CONDITIONS D'ANNULATION DU SÉJOUR DU FAIT DE L'EXPLOITANT**

Dans l'hypothèse où l'Exploitant serait une nouvelle fois contraint de cesser son activité sur décision administrative, il sera fait application des conditions générales de vente et d'utilisation de l'Exploitant.

Pour cela, le Client doit se référer à l'article " Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques ", lequel prévoit :

" Seul un arrêt de plus d'une journée complète correspondant à la totalité des remontées mécaniques du domaine skiable de Saint-Pierre-de-Chartreuse / Le Planolet, soit 100 % des remontées mécaniques fermées, peut donner lieu à un dédommagement proportionné au préjudice subi par le client (sauf cas de force majeure), dont les caractéristiques sont énoncées ci-dessous. Le dernier jour pris en considération est en tout état de cause, le dernier jour de validité du titre concerné.

Au-delà d'une journée complète d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques défini tel ci-dessus, le dédommagement sera déterminé en fonction du nombre de journées ou ½ journées au cours desquelles le client n'a pu utiliser son titre du fait de l'interruption de service. Seuls les titres ayant été acquis et réglés directement par les clients auprès de l'Exploitant, peuvent donner lieu à un dédommagement.

Il prendra les formes suivantes au choix de l'utilisateur :

- Soit une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport
- Soit un avoir monétaire, en euros, non remboursable, à utiliser durant la saison en cours ou avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1)
- Soit un remboursement différé, calculé en fin de séjour (2 jours et plus, hors forfait " saison ") de la manière suivante : pour les forfaits " séjour " et " Pack Famille ", tenant compte d'une dégressivité avantageuse, le dédommagement est la différence entre le prix payé par le client et le prix du forfait existant pour la durée du forfait payé amputée du nombre de jours de fermeture totale des remontées mécaniques :

Exemple : le client achète un forfait " adulte " pour 6 jours = 130,50 €

S'il y a 2 jours de fermeture de remontées mécaniques, le dédommagement serait de 43,50 € (130,50 – 43.50 €) puisque le prix du forfait " adulte " rapporté au prorata de la journée revient à 21,75 €

Le dédommagement sera effectué sur présentation d'un formulaire délivré par nos caisses ou par courriel qu'il faudra remplir et retourner dans un délai de soixante jours maximum suivant la survenance de l'événement, accompagnés des justificatifs de vente, à l'adresse suivante Domaine skiable Saint Pierre de Chartreuse- Le Planolet – 315 Route du Col du Cucheron - 38380 SAINT-PIERRE-DE-CHARTREUSE. Après étude du dossier, le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux mois suivant la réception de l'ensemble des pièces justificatives. Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du titre concerné.

S'agissant des forfaits " piéton " ou des forfaits " saison ", aucune compensation ne pourra être accordée en cas d'interruption de service ou de fermeture anticipée du domaine skiable (sauf conditions particulières de vente spécial covid).

Les compensations prévues aux présentes sont libératoires pour l'Exploitant de tout autre dédommagement. "

S'agissant des forfaits " saison ", le Client a la possibilité de demander le remboursement de sa commande selon les modalités décrites ci-après. Le remboursement s'effectuera sur la base du prix payé par le Client. Le montant du remboursement sera calculé au prorata consumeris des jours consommés et restants à être consommés par le Client à compter de la décision administrative de fermeture du domaine skiable. La durée prise en compte pour calculer le montant prorata consumeris du remboursement commence à compter de la date d'ouverture de la station et s'achève à la date de fermeture initialement prévue. Si la station réouvre d'ici la fin de la saison, les jours restants à courir seront considérés comme des jours consommés.

## **5. CONDITIONS D'ANNULATION DU SÉJOUR DU FAIT DU CLIENT**

Par dérogation aux conditions de modification et de remboursement de séjour prévues par les Conditions générales de vente et d'utilisation et par les conditions particulières de vente à distance de l'Exploitant, le Client ayant acheté ses titres de transports à distance, se verra remboursé de la totalité de ses achats et ce, sans, frais, s'il se voit contraint d'annuler son séjour par une décision administrative.

Conditions d'annulation sans frais :

Les motifs couverts par cette garantie sont :

- Sur décision administrative : confinement / restrictions de circulation / quarantaine ou quatorzaine dans la ville ou pays d'origine du Client, ou dans la station de Saint-Pierre-de-Chartreuse / Le Planolet.

Exclusions :

- Les demandes de remboursement alors que le motif était connu au moment de la réservation (confinement, frontières fermées, quarantaine déjà en vigueur, " pass sanitaire " obligatoire ou autres).
- Les ventes réalisées par un intermédiaire qui devra alors appliquer ses propres conditions de vente.
- En cas de contamination au Covid-19 du Client ou d'un proche du Client, faisant de ce dernier un " cas-contact ".
- Les forfaits saisons ne sont pas remboursés si l'annulation est du fait du client.

Justificatifs :

L'Exploitant ne fera droit aux demandes de remboursement que sur présentation des documents suivants :

- un justificatif valable, émanant de toute autorité compétente (attestation ARS, décret gouvernemental, arrêté préfectoral, arrêté municipal, attestation d'un médecin ou test laboratoire positif à la Covid-19 ) ;
- un formulaire de demande de remboursement ;
- un relevé d'identité bancaire ;
- l'original du justificatif de la preuve d'achat du forfait.

Délais :

La demande d'annulation doit parvenir à l'exploitant au plus tard la veille du premier jour de validité du titre de transport. Toute demande d'annulation postérieure sera refusée.

Remboursement :

Dès réception de l'ensemble de ces justificatifs, l'Exploitant dispose d'un délai de soixante jours pour procéder au remboursement. Si le dossier n'est pas complet, l'Exploitant n'est pas tenu de procéder au remboursement.

## **6. RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES – DISPOSITIONS PARTICULIERES**

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) et/ou pour faire face à l'épidémie de Covid-19, Domaine skiable Saint Pierre de Chartreuse- Le Planolet a mise 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) qui lui seront transmises et dispensées par Domaine skiable Saint Pierre de Chatreuse- Le Planolet et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

La Direction