

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DE FORFAITS A DISTANCE

Extrait des Conditions générales de vente de la COMPAGNIE DU MONT-BLANC

Compagnie du Mont-Blanc
SA à Conseil d'Administration
Au capital de 6.885.554,16 €
35, place de la Mer de glace
74400 Chamonix – France

N° SIRET 605 520 584 00018 NAF : 602C

Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de BONNEVILLE, sous le numéro 605 520 584.

N° identification à la TVA : FR 84 605 520 584

La Compagnie du Mont-Blanc exploite dans le cadre de délégations de service public des Domaines Skiabiles et des Sites d'Excursions situés autour du Mont-Blanc, sur le territoire des communes de Chamonix, Saint-Gervais, Les Houches et Vallorcine, desservis par des Remontées Mécaniques à câble et des Trains de Haute Montagne à Crémaillère.

1) Généralités.

Les conditions citées ci-dessous s'appliquent indifféremment pour la vente en ligne (via internet, sans l'aide d'un opérateur) et pour la vente à distance par téléphone (avec l'aide d'un opérateur).

La validation d'une commande conclue sur le module de vente en ligne de l'Exploitant implique l'adhésion du Client 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 affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne.

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.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

2) Produits disponibles en vente en ligne.

Les produits proposés dans le cadre de la vente en ligne sur le site Internet www.compagniedumontblanc.fr sont des Forfaits, utilisables sur tout ou partie des Domaines Skiabiles exploités par l'Exploitant.

Plusieurs catégories de Forfaits sont proposées à la vente :

- « **Chamonix Le Pass** » : des Forfaits de 1 à 9 journées de ski consécutives, ainsi que des Forfaits « saison » ou « annuel » (pendant la période des pré-ventes)
- « **Mont-Blanc Unlimited** » : des Forfaits de 1 à 9 journées de ski consécutives, ainsi que des Forfaits « saison » ou « annuel » (pendant la période des pré-ventes)
- « **Mont-Blanc Multipass** » des Forfaits de 1 à 9 journées d'excursion consécutives, ainsi que des packs de journées non consécutives.

Selon les produits, ces catégories de Forfaits peuvent être déclinées entre bambins (0-3 ans), adultes (16 à 64 ans), jeunes (4 à 15 ans), senior (65 à 74 ans) et vétérans (+75 ans)

A noter qu'en raison des justificatifs à fournir, les Forfaits famille ne sont pas disponibles en vente en ligne et sont vendus en caisse uniquement.

Les principales caractéristiques de ces produits et les prix correspondant sont présentés sur la page d'accueil du module de vente en ligne « liste et tarifs des Forfaits ».

Les photographies illustrant les produits n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité de l'Exploitant ne pourra être engagée.

Utilisation sur « Domaines Skiabiles Partenaires » cf. II, 1) c)

Pour être valable sur nos Domaines Skiabiles Partenaires (selon la zone de validité choisie : La Vormaine, Les Chosalets, Les Planards, Les Houches, Courmayeur), votre Forfait acheté en ligne (ou rechargé par call centre) **doit d'abord être obligatoirement chargé à Chamonix sur une borne de l'Exploitant** (Grands-Montets, Brévent, Flégère, Balme, Montenvers, Aiguille du Midi)

Votre badge mains-libres sera automatiquement chargé en utilisant préalablement une Remontée Mécanique de l'Exploitant, ou en passant simplement votre Forfait devant l'une des bornes de nos Domaines Skiabiles.

3) Processus de commande de Forfaits.

° **étape 1 : identification du Client.** La commande ne peut être enregistrée sur le site Internet de vente en ligne 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.

L'identification du Client permet de commander sur son profil jusqu'à 5 Forfaits (si les badges mains-libres doivent être livrés).

Une demande de confirmation permet au Client de vérifier l'information communiquée. Un mot de passe choisi par le Client lui permet d'accéder à ses coordonnées et de les modifier librement.

° **étape 2 : enregistrement éventuel d'un badge mains-libres.**

« Attention : Le système de Badge Mains Libres est modifié par l'Exploitant à partir du 24 octobre 2009, selon les modalités suivantes :

a) Pour les Badges Mains Libres émis par l'Exploitant depuis la saison d'hiver 2003-2004 jusqu'au 24 octobre 2009 :

La restitution par le Client à l'Exploitant des Badges Mains Libres émis sur cette période ne pourra intervenir que si le Client en formule la demande auprès de la caisse centrale de l'Exploitant, sise 35, place de la Mer de glace, 74400 – CHAMONIX MONT-BLANC, selon les modalités définies par l'Exploitant, avant la date limite du 30 septembre 2010 et remet un Badge Main Libre épuisé, en bon état, non plié, non percé, ne portant pas des inscriptions indélébiles, non cassé ou non rendu inutilisable par quelque moyen que ce soit.

Sous les réserves et conditions précitées, l'Exploitant pourra remettre au Client un nouveau Badge Main Libre et dont il deviendra propriétaire ou restituer au Client la « caution » de trois euros dans un délai raisonnable.

En outre, l'ensemble des anciennes données du Badge Main Libre pourront être réutilisées par l'Exploitant.

b) Pour les Badges Mains Libres émis par l'Exploitant à compter du 24 octobre 2009 :

Les Badges Mains Libres ne sont plus cautionnés et ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement par l'Exploitant. Le Badge Main Libre est obligatoirement acheté auprès de l'Exploitant par le Client qui en est le seul propriétaire, au prix de trois euros, payable en sus du prix du Titre dont il constitue le support.

Le badge Main Libre est réutilisable par le Client tant qu'il est compatible avec le système d'émission et de contrôle des Titres de l'Exploitant. En cas de changement ou d'adaptation par l'Exploitant du système d'émission et de contrôle des Titres, le Client devra acquérir un nouveau Badge Main Libre auprès de l'Exploitant qui ne sera point tenu de rembourser au Client le prix du Badge Main Libre devenu incompatible.

En cas de fonctionnement défectueux d'un Badge Main Libre et dans le cadre d'une utilisation normale par le Client dudit Badge Main Libre, l'Exploitant pourra délivrer un nouveau Badge Main Libre en remplacement de celui défectueux.

Toutefois, tout Badge Main Libre plié, percé, cassé ou rendu inutilisable par quelque moyen que ce soit par le Client ne pourra être changé par l'Exploitant.

- Le Client déjà possesseur d'un ou plusieurs badges mains libres (émis par ou compatibles avec la station de Chamonix) peut inscrire le N° figurant sur son badge (N° alphanumérique dit « WTP » ou « internet » figurant sur le badge, au format xxxxxxxx – xxx – xxx).

- le Client ne disposant pas de badge peut poursuivre son achat, le système étant en mesure d'attribuer un ou plusieurs N° de badges temporaires.

Attention : le système contrôle la cohérence du N° de badge saisi, mais ne peut détecter toutes les erreurs de saisie.

En cas d'erreur non détectée de saisie du numéro de badge, le Client ne pourra accéder aux installations de l'Exploitant (badge non reconnu par le système de contrôle). Le Client est invité alors à se faire connaître auprès du contrôleur et à passer en caisse où, après vérification de sa bonne foi, de la réalité de la commande et du paiement, un Forfait équivalent à celui commandé lui sera remis.

° **étape 3 : adresse de réception du badge.**

Le Client ne disposant pas de badge mains-libres doit choisir le lieu de récupération du badge mains-libres correspondant à la commande en cours.

Trois choix sont proposés :

- livraison gratuite au domicile indiqué,
- à toute autre adresse,
- mise à disposition aux caisses du Montenvers à Chamonix.

Selon le choix effectué, le premier jour d'utilisation du Forfait ne pourra être inférieur à 8 jours à partir de la date de commande (livraison à une adresse), ou inférieur à 24 h (caisse du Montenvers). Le système contrôle ce point.

Les frais d'envoi sont à la charge du client (Cf. III) 7)

° **étape 4 : sélection des Forfaits.**

Les Forfaits sont sélectionnés à l'aide d'une liste déroulante. Pour chaque Forfait sélectionné, le 1er jour de ski doit être indiqué.

Un panier d'achat permet de sélectionner plusieurs Forfaits avant de procéder au paiement (maximum 5 Forfaits par panier).

A tout moment du processus d'achat, il est possible de modifier le contenu de la commande ou d'annuler la vente.

Conformément aux exigences de 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.

° **étape 5 : paiement.**

Le paiement est effectué en mode sécurisé.

° **étape 6 : confirmation de commande.**

Une fois le paiement effectué et accepté par la banque, l'Exploitant fournit un formulaire de confirmation récapitulant l'ensemble des produits dont le Client aura confirmé la commande, la référence de la commande, les N° de badges attribués le cas échéant et l'adresse de livraison. Cette confirmation doit être conservée par le Client durant son séjour.

Les Forfaits commandés (badges mains libres) seront, selon le choix du Client:

- expédiés par courrier à son domicile ou à une autre adresse sous 8 jours,
- tenus à sa disposition aux caisses du Montenvers à Chamonix, sous 24 heures.

Le badge main libre est obligatoire pour tout Forfait acheté sur Internet. Il sera facturé 3,00 € (Trois euros) en sus du prix du Forfait aux Clients qui n'en disposent pas encore.

Le badge main libre n'est que le support d'un titre de transport. Le Forfait de ski acheté sera effectivement chargé automatiquement sur le badge au moment où le Client rencontrera la première borne de contrôle de l'Exploitant.

4) Acceptation des conditions.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de la commande, des Conditions Générales de Vente affichées auprès des caisses de l'Exploitant et également mises en ligne ainsi que des conditions particulières de vente en ligne de l'Exploitant énoncées sur cet écran et déclarer expressément les accepter sans réserves.

Les conditions générales de vente et les conditions particulières de vente en ligne de l'Exploitant prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite de l'Exploitant.

5) Commande.

Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande.

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées sont 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.

L'Exploitant confirme l'acceptation de sa commande au Client à l'adresse Email que celui-ci aura communiqué (**à conserver impérativement par le Client ainsi que le récapitulatif de la commande**)

La vente ne sera conclue qu'à compter de la confirmation de la commande.

L'Exploitant se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure. Les informations énoncées par le Client, lors de la prise de commande, engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du destinataire, l'Exploitant ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de délivrer le produit commandé.

6) Droit de rétractation.

En application des dispositions de l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation, prévu aux articles L 121-20 et suivants du Code de la Consommation, n'est pas applicable en matière de vente à distance de Forfaits.

Ainsi pour toute commande de Forfaits effectuée auprès de l'Exploitant, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

7) Livraison.

Après confirmation de commande, l'Exploitant s'engage à expédier au Client les Forfaits commandés et ce dans un délai maximum de 8 jours.

Les frais de traitement et de livraison varient selon les types de commandes et peuvent s'élever à un maximum de dix euros. Dans tous les cas, les frais applicables sont clairement stipulés lors de la vente en ligne, sont à la charge du client et sont facturés au client au moment de l'achat.

Toutes les commandes passées à l'Exploitant sont destinées à l'usage personnel des Clients qui s'interdisent toute revente partielle ou totale des Forfaits commandés.

Les retards éventuels ne donnent pas le droit au Client de réclamer des dommages et intérêts. L'Exploitant ne saurait être tenu pour responsable en cas de force majeure ou en cas de perturbation, grève totale ou partielle des services postaux, des moyens d'acheminement et de transport.

En matière de rechargement en ligne, celui-ci peut intervenir à tout moment de la saison en cours, jusqu'au quart d'heure précédant son utilisation sur l'une des installations.

Sauf dans le cas du rechargement en ligne, les commandes en ligne complètes (règlements, et photographies le cas échéant) doivent parvenir auprès du service des Ventes-Internet de l'Exploitant au plus tard 8 jours avant le jour d'arrivée du Client en station, afin que ce dernier puisse recevoir ses Forfaits à domicile.

A défaut de respecter ce délai, le Client ne pourra recevoir sa commande à domicile.

Toutefois, les commandes en ligne peuvent parvenir auprès du service des Ventes-Internet de l'Exploitant jusqu'à la veille

du jour d'arrivée du Client en station. Dans ce cas, le Client doit retirer ses Forfaits à la caisse centrale de l'Exploitant, en fonction des horaires d'ouverture de ladite caisse.

La copie de l'accusé de réception de la commande ainsi qu'une pièce d'identité officielle devront être remis par le Client aux services de l'Exploitant afin de retirer les Forfaits commandés.

8) Prix.

Le prix indiqué dans la confirmation de commande est le prix définitif, exprimé en Euros, toutes taxes comprises et incluant la TVA pour la France et les pays de la CEE. Ce prix comprend le prix des produits, les frais de manutention, d'emballage et de conservation des produits, les frais de transport et de mise en service.

9) Paiement.

Le prix facturé au Client est le prix indiqué sur la confirmation de commande adressée par l'Exploitant.

Le prix des produits est payable au comptant le jour de la commande effective.

Les produits et/ou services commandés demeurent la propriété exclusive de l'Exploitant jusqu'au paiement intégral du prix.

Le paiement s'effectue par carte bancaire portant le sigle CB.

Les frais de port applicables sont à la charge du client et sont facturés au moment de l'achat (Cf. III) 7).

En ligne SPPLUS vous permet de régler via un serveur bancaire de LA CAISSE D'EPARGNE DES ALPES, dans un environnement sécurisé (***A REFORMULER PAR LE CLIENT, la phrase n'est pas claire***)

Votre N° de carte bancaire est donc dirigé vers les serveurs de la banque, votre règlement s'effectue directement à une banque dans un environnement sécurisé, garantie d'autant plus importante que vos N° sont connus seulement de notre partenaire bancaire (LA CAISSE D'EPARGNE DES ALPES).

La commande validée par le Client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus desdits centres, la commande sera automatiquement annulée et le Client prévenu par courrier électronique. Par ailleurs, l'Exploitant se réserve le droit de refuser toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige.

Dans le cadre d'une vente effectuée par téléphone (avec l'assistance d'un opérateur) la transaction bancaire est réalisée dans les mêmes conditions de sécurité et de confidentialité, les informations transmises par téléphone n'étant à aucun moment conservées ou enregistrées.

10) Modification ou annulation de la commande.

Toute demande de modification de commande doit être formulée directement sur place, à la caisse centrale du Montanvers, 35 place de la Mer de Glace, 74400 Chamonix, au plus tard le premier jour de la validité des Forfaits commandés, et avant toute utilisation dudit Forfait.

Dans le cas d'une annulation de commande, celle-ci doit intervenir au plus tard le premier jour de la validité des Forfaits commandés. Le client a le choix soit :

- de demander un remboursement à l'une des caisses de l'Exploitant. Dans ce cas le remboursement est intégral.
- de demander un remboursement par courrier à adresser à la Caisse centrale du Montanvers, 35 place de la Mer de Glace, 74400 Chamonix, qui refacturera, dans ce cas, 10 euros à titre de frais de dossier et de traitement. Le remboursement sera effectué par virement.

11) Suivi de la commande.

Pour toute information supplémentaire, le Service PC Accueil est à la disposition du Client à l'adresse suivante :

Pc Accueil
Compagnie du mont-Blanc
35 place de la Mer de Glace
74400 Chamonix
+33 (0)450 53 22 75

12) Archivage.

L'archivage des bons de commande est effectué par le service des Ventes-Internet de l'Exploitant conformément aux dispositions de l'article L 134-2 du Code de la Consommation.

Un historique des achats d'un montant supérieur à 120 euros est conservé informatiquement pendant 10 ans.

L'accès à ce fichier est possible sur simple demande du Client, à formuler auprès de l'Exploitant ou par e-mail à l'adresse suivante : vente.internet@compagniedumontblanc.fr

13) Responsabilités et Garanties.

L'Exploitant ne garantit pas que le site Internet sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ceux-ci pourront être corrigés, ni que le site Internet fonctionnera sans interruption ou panne, ni encore qu'il est compatible avec un matériel ou une configuration particulière autre que celle expressément validée par l'Exploitant.

L'Exploitant n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers que ceux-ci soient ou non incorporés dans le site et fournis avec ceux-ci.

En aucun cas, l'Exploitant ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le site Internet. Enfin, l'Exploitant ne peut contrôler l'ensemble des sites sur lesquels il renvoie par l'intermédiaire de liens hypertextes et n'est en aucun cas responsable de leur contenu.

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.

14) 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 valent 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 concerné.

15) Propriété Intellectuelle.

Tous les éléments des pages des sites Internet, qui sont propriétés 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 en cas d'autorisation expresse et préalable de l'Exploitant.

16) Traitement des données personnelles.

Le traitement informatisé mis en place a pour objet de faciliter l'achat de Forfaits par les Clients de l'Exploitant et de mettre en œuvre un programme de fidélisation incluant notamment l'attribution d'avantages tarifaires réservés aux seuls acheteurs par Internet. Plus généralement, les informations communiquées et le suivi des achats permettent de mieux connaître le Client et de lui proposer les services et les produits les mieux adaptés à ses attentes.

Conformément à la loi Informatique et Libertés du 06/01/1978, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations le concernant qui peut s'exercer :

- par courrier à : La Compagnie du Mont Blanc - Service des Caisses - 35 place de la Mer de Glace - 74400 Chamonix, en indiquant nom, prénom, adresse.
- Par e-mail à l'adresse accessnil@compagniedumontblanc.fr

L'Exploitant, à travers sa Direction Qualité et Relation Clients, restera le seul utilisateur de ces informations. L'Exploitant est soucieux de protéger les informations personnelles communiquées. Dans ce cadre, l'Exploitant s'engage à respecter, protéger la confidentialité des données transmises et à ne pas vendre ou céder tout ou partie de ses fichiers à aucun tiers.

Les informations demandées sur notre site sont les suivantes :

- l'état civil (civilité, nom, prénom, adresse postale).

Il est recommandé au Client de fournir son n° de téléphone mobile pour un contact éventuel par SMS ainsi que son adresse de courrier électronique (personnelle ou professionnelle) utile pour recevoir une confirmation de l'achat effectué, du N° de badge attribué le cas échéant.

- l'adresse de courrier électronique (personnelle ou professionnelle) utile pour recevoir une confirmation de l'achat effectué, du N° de badge attribué le cas échéant, ou pour recevoir votre mot de passe perdu.

- les préférences du Client concernant le mode de retrait des Forfaits achetés en ligne. (Nota: l'Exploitant ne conserve pas dans ses fichiers les données de paiement du Client : type de carte bancaire, numéro de carte, validité et nom/prénom du titulaire).

- une photo d'identité peut être demandée dans le cadre de l'achat d'un Forfait saison ou année. Les photographies fournies sont archivées numériquement pendant la durée de validité du Forfait dans le seul but de faciliter son éventuelle édition ultérieure.

Lors de l'inscription du Client, l'Exploitant propose de renseigner le profil individuel du Client afin d'optimiser les offres et d'améliorer les services que l'Exploitant puisse apporter au Client.

L'Exploitant conserve également un historique des achats que le Client a effectués en ligne, utilisé d'une part pour des besoins statistiques, et d'autre part pour alimenter le programme de fidélisation, précisément basé sur les achats passés de journées-skieurs. L'Exploitant peut être amené à utiliser ces données pour effectuer toutes sortes d'études destinées à améliorer nos services. L'Exploitant se réserve le droit de collecter des données sur le Client, notamment par l'utilisation de cookies.

Par notre intermédiaire ou l'intermédiaire de nos filiales directes, le Client peut être amené à recevoir des informations à caractère commercial et non commercial, par e-mail, téléphone, SMS ou par courrier. Si le Client ne le souhaite pas, il lui suffit de décocher la case correspondante dans la rubrique « Mes coordonnées » du site.

Le Client peut à tout moment, avec son mot de passe, avoir accès et modifier les informations concernant ses coordonnées (adresses e-mail et courrier, changement de patronyme...) dans la rubrique "Mes coordonnées" du site internet et gérer ainsi librement son enregistrement. En supprimant son profil, le Client n'aura dans ce cas plus accès aux services d'achat en ligne sur notre site internet et perd le bénéfice, le cas échéant, du programme de fidélisation.

Les données personnelles de Clients n'ayant pas utilisés les services de l'Exploitant pendant 3 ans seront automatiquement supprimées de nos fichiers informatisés.

Le Client est informé que ce traitement automatisé d'informations par Internet, a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) sous le numéro de récépissé 1134255.

17) Langue du contrat.

La langue applicable aux commandes conclues via Internet est la langue française.