

## **CONDITIONS PARTICULIERES A LA VENTE EN LIGNE DES FORFAITS**

### 1 – Dispositions générales

Ces conditions particulières viennent compléter les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation qui restent applicables quel que soit le titre de transport.

L'achat de forfaits à distance s'effectue par une commande en ligne en se connectant à l'adresse internet : <https://www.skigavarnie.com/>

### 2 – Généralités :

La validation d'une commande conclue sur le site Internet implique l'adhésion de cette personne ci-après dénommée le « 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 à distance pour les sociétés ayant leur siège en France.

Les présentes conditions sont ensuite complétées par les « conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport » affichées dans tous les points de vente en station et accessibles sur internet.

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.

Le titre de transport (exclu le titre demi-journée, inclus celui issu d'un achat de « forfait cadeau » par un tiers) est personnel, incessible et intransmissible. Il est émis sur un support.

### 3- Modalités :

#### 3.1 Commande

L'achat de forfait à distance s'effectue en se connectant sur le site Internet [www.skigavarnie.com](http://www.skigavarnie.com)

#### 3.2 Paiement

Le prix des forfaits est exigible à la commande

Les paiements sont effectués par carte bancaire et sont sécurisés par le biais du serveur de paiement Payzen. Pour tout autre moyen de paiement, le client pourra acheter son forfait aux caisses des stations.

Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs. Tous les tarifs sont disponibles sur le site [www.skigavarnie.com](http://www.skigavarnie.com)

Conformément aux exigences résultant 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.

#### 3.3 Livraison des forfaits en premier achat

Les forfaits commandés seront livrés à l'adresse indiquée par le client lors de sa commande avec un délai de 7 jours ouvrés (France) et de 10 jours ouvrés (Etranger) avant le 1<sup>er</sup> jour de ski.

En cas d'impossibilité de commander avec un délai suffisant pour recevoir sa commande chez lui, le client a la possibilité de choisir un retrait en station. Dans ce cas, la limite pour commander est de 1 jour avant le 1<sup>er</sup> jour de ski (ex : le jeudi avant minuit pour une arrivée le vendredi).

STEM Gavarnie ne pourra être tenu responsable en cas de force majeure, de grève des services postaux ou tout autre évènement empêchant le bon acheminement des forfaits au domicile client.

L'envoi à domicile a un coût de 5 €, facturé au client.

Le client recevra un forfait sur un support rechargeable, dit Carte Avantage. Après utilisation du forfait, le client pourra conserver cette carte.

Le tarif de cette carte est de 2 €.

L'achat de cette carte est également possible aux caisses centrales de la station.

### 3.4 Rechargement des forfaits

Une fois sa carte rechargeable obtenue, le client pourra recharger cette dernière de toute la gamme proposée sur le site internet.

Le client pourra recharger avec un délai minimum 30 mn avant son passage à la première remontée mécanique.

### 3.5 Accusé de réception de commande

La commande conclue sur Internet et confirmée par le Client, STEM Gavarnie accuse réception de cette commande par un e-mail. Cet email devra être conservé par le Client durant son séjour sur le domaine skiable, cet email faisant acte de justificatif en cas de contrôle par le personnel habilité sur le site.

Concernant le paiement, dès l'obtention de l'accord de la part de l'organisme bancaire, le prélèvement bancaire sera effectué immédiatement. Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne la suspension du processus de commande.

## 4 – Support :

Les forfaits chargés sur les cartes avantages sont des titres incessibles et intransmissibles. Les personnes ayant commandé, reçu ou rechargé un forfait « Enfant », « Sénior », « - 5ans », « Etudiants », « Cadeau enfant » devront être en possession d'une pièce d'identité qui pourra leur être demandée à tout moment sur le domaine skiable ainsi que du justificatif d'achat ou du rechargement (email de confirmation). L'étudiant devra justifier son statut « étudiant » lors de la commande avec un justificatif valable de l'ouverture à la fermeture de la station de la saison en cours.

La carte avantage ne dispense en aucune manière les usagers d'avoir à présenter aux fins de contrôle leur titre de transport à tout moment et à toute réquisition du personnel de contrôle de STEM Gavarnie.

## 5- Annulation et absence de droit de rétractation

Une fois la commande du titre de transport confirmée par le Client, le titre commandé ne peut être remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification, ne pourra être apportée à la commande. En application de l'article L221-18 du Code de la Consommation : la vente de titre de

transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L-221-18 et suivant le code de la consommation en matière de vente à distance.

#### 6- Suivi de la commande et réclamation

Pour toute information supplémentaire et réclamation veuillez contacter le 05.62.92.43.91.

Adresse postale : **STEM GAVARNIE** Station de GAVARNIE-GEDRE Les Espézières 65120 GAVARNIE

Email : [promo@gavarnie.com](mailto:promo@gavarnie.com)

Toute réclamation devra être réalisée dans un délai d'un mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice à l'adresse suivante : **STEM GAVARNIE** Station de GAVARNIE-GEDRE Les Espézières 65120 GAVARNIE.

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

#### 7- Exonération de responsabilité

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

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

#### 8- Mode 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 site Internet.

#### 9- Vol, Perte, Duplicata

En cas de vol ou de perte, l'adhérent est tenu d'en avertir immédiatement STEM Gavarnie par courrier électronique ou par téléphone en précisant les informations indiquées sur le ticket délivré lors de la vente de la carte et en envoyant une copie de l'email de confirmation de commande ainsi qu'un document justifiant son identité.

#### 10 – Propriété intellectuelle

Tous les éléments des pages du site Internet qui sont propriété de STEM Gavarnie demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier.

Toute reproduction d'un élément des dites pages ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable de STEM Gavarnie.

#### 11- Protection des données à caractère personnel

Les conditions d'utilisation des données personnelles du Client sont répertoriées et définies dans la politique de protection des données à caractère personnel (politique de confidentialité) de STEM Gavarnie.

#### 12- Conservation

L'archivage des bons de commande est effectué par STEM Gavarnie 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 demande écrite auprès du dit service à l'adresse susvisée.

### **CONDITIONS GENERALES DE VENTE APPLICABLES AU PRODUIT SKI LIBERTE**

#### **(aussi appelé PAIEMENT A LA CONSOMMATION ou PPU)**

#### 1-Engagement et déclaration

L'adhésion au produit Paiement à la consommation dans les conditions tarifaires du présent document emporte de plein droit acceptation des présentes conditions et obligations générales d'adhésion. L'adhérent déclare et reconnaît expressément ne pas avoir formulé auprès de STEM Gavarnie d'autres adhésions ou demandes de renouvellement que celle faisant l'objet des présentes.

#### 2- Objet

L'adhésion nécessite la possession d'une carte à puce nominative et personnelle. Si le client dispose d'une Carte Avantage pour le rechargement, elle peut être utilisée en vue d'un paiement à la consommation. S'il n'en dispose pas, l'adhésion entraîne la délivrance d'une carte Avantage personnelle. Le prélèvement automatique ouvre droit au télépéage (pas de passage aux caisses) à l'adhérent et aux bénéficiaires de son compte.

La carte peut être envoyée à domicile sous un délais de 7 jours ouvrés (France) et un délai de 10 jours ouvrés (Etranger) ou retirée en station sous un délai de 24h.

Cette carte a un coût de 2€.

En cas d'interruption des remontées mécaniques ce sont les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la station qui s'appliquent.

#### 3- Modalités de paiement

En optant pour le paiement à la consommation, les règlements interviendront par prélèvement direct effectué sur le compte bancaire de l'adhérent. L'adhérent choisit d'être prélevé sur Carte

Conditions Particulières à la vente en ligne et Conditions Particulières applicables au Produit Ski Liberté – Version du 13/11/2020.

Bancaire et autorise STEM Gavarnie à prélever les consommations de ski effectuées dans la station (prélèvement hebdomadaire des consommations).

Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé par PAYZEN qui garantit la confidentialité des règlements.

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

Les consommations résultant de la circulation des bénéficiaires sur les domaines sont payées par carte bancaire. Lors de l'adhésion, l'adhérent communique les numéros et la date de validité de sa carte bancaire.

Cet ordre de paiement par carte bancaire est donné par l'adhérent pour l'ensemble des paiements à effectuer dans le cadre de la souscription au paiement à la consommation de STEM Gavarnie, de son utilisation et des services. Les informations seront donc conservées par PayZen pour les besoins de paiement.

En vertu des dispositions de l'article L133-25 du Code monétaire et financier, l'adhérent peut contester le prélèvement autorisé dans les 8 semaines suivant la date de débit de son compte. Cette contestation devra être formulée auprès de sa banque selon les conditions décrites dans la convention que l'adhérent a passé avec elle.

L'adhérent s'engage à informer sans délai STEM Gavarnie de tout changement de domiciliation bancaire.

#### 4- Facturation

Dans le cadre d'une adhésion au produit Paiement à la Consommation, STEM Gavarnie facture et prélève de façon périodique, tous les 7 jours, la carte bancaire de l'adhérent des sommes dues par ce dernier au titre des consommations de chacun des bénéficiaires du compte adhérent et, le cas échéant, de toutes les sommes dues par l'adhérent dans le cadre de son adhésion.

Le relevé des consommations précise, pour chaque bénéficiaire du compte adhérent et chaque domaine :

- La date de passage
- Le montant correspondant
- Le nom du bénéficiaire ayant skié
- Le lieu

La facture ne vaut pas solde de tout compte pour les passages effectués sur les remontées mécaniques du domaine par les bénéficiaires pendant la période considérée.

Toute consommation omise sur le relevé pourra être facturée ultérieurement.

Les enregistrements relatifs aux consommations, effectués par le système informatique de STEM Gavarnie et servant de base à la facturation, font foi jusqu'à preuve du contraire.

La facture indique :

- Le nom et l'adresse de la société
- Le nom de l'adhérent

Conditions Particulières à la vente en ligne et Conditions Particulières applicables au Produit Ski Liberté – Version du 13/11/2020.

- Le prix HT et TTC
- La date de la facture et la date du paiement
- Le relevé des consommations effectuées au cours de la période de facturation par bénéficiaire du compte adhérent et par domaine
- Le cas échéant, les éventuels services complémentaires achetés
- Le cas échéant, les éventuelles indemnités, pénalités ou frais

#### 5- Défaut de paiement

En cas de rejet de paiement de la facture, STEM Gavarnie pourra émettre un nouveau prélèvement en fonction du motif de rejet de paiement. Le cas d'échéant, elle mettra en demeure l'adhérent par courrier électronique ou postal de payer les sommes dues. Des pénalités de retard, égales au taux d'intérêt légal en vigueur à la date de la facture seront exigibles à compter du jour du défaut de paiement. Ces pénalités s'ajoutent au paiement du principal. Tout défaut de paiement entraînera de plein droit et sans notification préalable, la suspension de la (les) carte(s) du compte de l'adhérent jusqu'à complet paiement des sommes dues. Par ailleurs, et à défaut pour l'adhérent de régler les sommes dues dans un délai de 15 jours suivant la mise en demeure, et sans contestation sérieuse des sommes facturées que l'adhérent principal porterait à la connaissance de STEM Gavarnie, la résiliation de (des) l'adhésion(s) du compte adhérent est prononcée de plein droit et sans nouvel avis. Toutes les consommations non encore facturées deviennent immédiatement exigibles. Les frais forfaitaires de recouvrement sont à la charge de l'adhérent.

L'adhérent a la possibilité de se rendre à tout moment sur son compte personnel du site internet afin de visualiser ses consommations de ski et les montants à prélever correspondants.

#### 6- Annulation et absence de droit de rétractation

Seule la première commande du produit « adhésion au paiement à la consommation », en application de l'article L221-18 du Code de la Consommation, de par sa nature, est assujettie à un délai de rétractation de quatorze jours conformément à la loi Hamon.

#### 7- Durée de validité de l'adhésion

L'adhésion est gratuite et prendra fin le 31 mai suivant la fin de saison de ski.

#### 8- Conditions d'utilisation de la carte

A l'adhésion au paiement à la consommation, la carte Avantage doit être rattachée à un utilisateur. Elle devient nominative et d'un usage strictement personnel. Des contrôles pourront être effectués sur les remontées mécaniques des domaines skiables du réseau. En cas de fraude, la carte sera confisquée au fraudeur, la journée skiée sera débitée sur le compte du propriétaire de la carte.

L'accès est accordé exclusivement sur présentation de la carte aux bornes d'accès et selon les périodes et horaires d'ouverture respectifs des remontées mécaniques des Domaines du réseau. En cas de non présentation de la carte aux tourniquets des bornes d'accès, l'accès aux remontées mécaniques sera refusé. En aucun cas, STEM Gavarnie ne pourra être tenu au remboursement

ultérieur de l'achat de titres de transports effectué par l'adhérent et/ou le bénéficiaire résultant d'un oubli, d'une perte ou d'un vol.

STEM Gavarnie ne saurait être responsable de la mauvaise utilisation de cette carte, et en particulier de la conservation de plusieurs cartes sur soi lors d'une même journée ski.

#### 9- Obligation en cas de vol, perte ou détérioration

En cas de vol ou de perte, l'adhérent est tenu d'en avertir immédiatement STEM Gavarnie par courrier électronique ou par téléphone en précisant les informations indiquées sur le ticket délivré lors de la vente de la carte.

Dans ce cas STEM Gavarnie s'engage à bloquer immédiatement l'usage de la carte qui sera mise sans délai en opposition à compter de la date de réception de la demande. Il est précisé à l'adhérent qu'une indemnité forfaitaire (2€ TTC) sera facturée et réglée par ce dernier à titre de participation aux frais de remplacement.

#### 10- Résiliation/rejet d'une demande d'adhésion ou de renouvellement d'adhésion

L'adhérent peut demander à tout moment la résiliation unilatérale de son adhésion auprès de STEM Gavarnie par courrier recommandé avec avis de réception. L'adhérent devra rappeler les références de son contrat : coordonnées, numéro de cartes résiliées. A réception de la demande de résiliation, STEM Gavarnie adressera un courrier électronique de confirmation de résiliation (il est recommandé d'en conserver une copie) et invalidera la carte.

STEM Gavarnie se réserve expressément le droit de résilier l'adhésion avant son échéance en cas de non-respect par l'adhérent de l'une des obligations mises à sa charge au terme des présentes conditions générales, notamment celles ayant trait au caractère personnel de la carte et aux conditions de règlement.

La résiliation ne saurait donner lieu à quelque forme d'indemnisation que ce soit, notamment au regard de la durée non courue de l'adhésion au jour de ladite résiliation. Pour les mêmes raisons, STEM Gavarnie se réserve de ne pas donner de suite favorable aux demandes d'adhésion dans le cas d'antécédent du demandeur.

#### 11- Protection des données à caractère personnel

Les informations recueillies par STEM Gavarnie lors de la souscription de l'adhérent ont un caractère obligatoire et sont indispensables à la délivrance de la carte. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société STEM Gavarnie.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 n°78-17, modifiée par la loi du 17 mars 2014 n°2014-344, le titulaire dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes auprès de la société en écrivant à l'adresse suivante : **STEM GAVARNIE** Station de GAVARNIE-GEDRE Les Espézières 65120 GAVARNIE ou par courriel à l'adresse : [promo@gavarnie.com](mailto:promo@gavarnie.com).

Responsable du traitement : STEM Gavarnie

Finalités des traitements : Billetterie, contrôle d'accès, gestion des fichiers de clients et de prospects.

Toutes données bancaires au client lors de la passation de commande sont protégées par un procédé de cryptage, certifié 3D Secure.

Conditions Particulières à la vente en ligne et Conditions Particulières applicables au Produit Ski Liberté – Version du 13/11/2020.

Les informations que les clients communiquent sur le site permettent à STEM Gavarnie de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site.

L'archivage des commandes est effectué par le service clientèle de STEM Gavarnie conformément à l'article L134-3 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.