

PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation et de Vente (ci-après dénommées CGVU) ont vocation à s'appliquer à toutes les prestations incluses dans le cadre des activités proposées par la carte multi activités dénommée « carte My Tignes ». Ces CGVU entrent en vigueur à compter du 20 juin 2026

Ces CGVU définissent les conditions d'obtention de la carte, d'utilisation des activités offertes et les conditions d'achat des prestations en points de vente My Tignes et sur le site Internet www.tignes.net

Ces CGVU ont vocation à informer les clients préalablement à l'activation de leurs comptes My Tignes.

Pour plus d'informations sur les prix, les modalités de paiement, ou les prestations intégrées à la carte My Tignes, le client se réfèrera au site internet www.tignes.net

Tignes Développement est le gestionnaire des cartes My Tignes.

Tignes développement se réserve expressément la faculté d'apporter des modifications aux informations figurant dans ses brochures et site Internet (prix, contenu des prestations, pourcentage de remise, nombre d'activités incluses).

1. La carte My Tignes : définition

La Carte My Tignes est une carte multi-activités qui permet l'accès à la pratique de nombreuses activités sportives à Tignes.

Il existe des cartes enfants (jusqu'à 13 ans inclus) et des cartes adultes (à partir de 14 ans).

Chaque type de carte contient un certain nombre d'activités et une limite de durée pour les consommer. **Les journées doivent être consécutives.**

Le contenu des activités proposées dans ces cartes est adapté aux âges minimums de pratiques requis.

Cette carte et le compte client associé sont personnels et non cessibles (prêt, don ou vente).

Le support peut être conservé par le détenteur et pourra être réutilisé lors d'un prochain séjour.

La carte Mytignes propose l'accès à un ensemble d'activités, sans distinction par rapport à ce que le client préfère parmi elles.

2. Obtention de la carte My Tignes :

Il existe 2 possibilités d'obtention de la carte My Tignes :

- Soit elle est remise par un hébergeur partenaire où séjourne le vacancier :

La carte est proposée aux clients à un tarif préférentiel pour tout séjour d'au moins une nuit à Tignes acheté auprès d'un hébergeur conventionné My Tignes. Le client reçoit un code promo par leur hébergeur qu'il renseigne sur le site www.tignes.net lors de l'achat de sa/ses carte.

Les tarifs préférentiels en vigueur sont à retrouver sur le site www.tignes.net

- Soit elle est achetée dans un point de vente My Tignes ou en ligne sur la boutique www.tignes.net au tarif public.

Tarifs publics en vigueur des cartes à retrouver sur www.tignes.net

3. Activation de la carte My Tignes :

Le client a déjà un compte utilisateur avec un support des années précédentes : l'activation sera automatique au 1^{er} jour du séjour.

Le client a déjà un compte utilisateur sans support : le support devra être récupéré à son arrivée dans le point de retrait sélectionné lors de l'achat.

Le client n'a pas de compte utilisateur : un compte utilisateur devra être créé lors de l'achat et le support devra être récupéré à son arrivée dans le point de retrait qu'il aura sélectionné.

4. Vente et recharge d'activités sur la carte My Tignes :

Tout détenteur de carte a la possibilité d'acheter des activités supplémentaires qui seront créditées sur sa carte.

L'achat peut se faire :

- Soit en ligne sur le site Internet www.tignes.net (le paiement s'effectue en ligne par paiement sécurisé)
- Soit à l'accueil d'un point de vente My Tignes.

5. Conditions d'utilisation de la carte

La carte est non remboursable et non échangeable.

Elle est réutilisable pour les saisons suivantes et nécessitera une réactivation soit par un point de vente My Tignes, soit par un rechargement en ligne.

Le détenteur doit présenter sa carte ou son QR code personnel pour l'accès à chaque activité, selon les périodes et horaires d'ouverture respectifs des activités.

En cas de non-présentation de l'un ou l'autre aux contrôleurs, l'accès à l'activité sera refusé.

Le détenteur de la carte s'engage à respecter les règles de pratiques des différentes activités, ainsi que les règles de sécurité lorsqu'il y en a.

6. Perte ou vol de la carte

En cas de perte ou de vol de la carte, le bénéficiaire peut se rendre dans un point de vente My Tignes pour se voir délivrer un nouveau support gratuitement. Dans le cas des abonnements saisons pour résidents ou propriétaires, le renouvellement du support sera facturé au tarif en vigueur soit 5€ TTC. L'ancienne carte sera alors invalidée et ne pourra plus être utilisée.

7. Carte défectueuse

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique de la carte, Tignes Développement procédera au remplacement sans frais de la carte défectueuse contre la restitution de cette dernière.

Toutefois, et si après vérification, la défectuosité de la carte est imputable au bénéficiaire (mauvaise utilisation), Tignes Développement facturera au détenteur le coût de remplacement de la carte défectueuse au tarif en vigueur soit 5€ TTC.

8. Service client

Pour toute question d'ordre commercial et/ou technique, le service client peut être contacté :

- Par téléphone au 04 79 40 29 92
- Par le biais du site internet www.tignes.net, rubrique contact
- Par mail à l'adresse suivante : Mytignes@tignes.net

9. Désactivation d'une carte à l'initiative de Tignes Développement

Le non-respect du caractère personnel et nominatif de la carte, le non-respect du règlement des activités, la manifestation de comportement contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs entraîneront la confiscation immédiate de la carte et la résiliation des crédits et compte associés sans que l'adhérent ne puisse prétendre à un quelconque remboursement, même partiel.

Tignes Développement se réserve le droit de refuser toute nouvelle adhésion à un adhérent dont l'adhésion a déjà fait l'objet d'une résiliation sur l'initiative de Tignes Développement.

10. Réclamations

Toutes réclamations doivent être formulé sur le site internet <https://www.tignes.net/sejour/contact> dans les 15 jours suivant la survenance de l'évènement.

11. Réservations en ligne

Le client se connecte sur le site www.tignes.net et peut réserver les activités réservables.

Hors abonnement saison pour résidents et propriétaires : si le nombre de crédits est insuffisant, le client est redirigé vers la boutique. Le fait de payer en ligne valide la réservation et scelle définitivement la formation du contrat de réservation. Les crédits concernés sont donc pré-utilisés.

La demande d'annulation doit intervenir via le site ou par téléphone à la Hotline, afin de permettre la mise à jour du planning de réservations. Le client peut annuler jusqu'à quatre heures avant le créneau réservé ; au-delà, le crédit sera débité, sauf cas de force majeure. Le crédit non-utilisé et non-annulé ne peut faire l'objet d'un remboursement.

Le client s'engage à prendre connaissance des prérequis et conditions d'accès aux activités avant leur réservation.

12. Accès aux remontées mécaniques et Bike Park

L'accès aux remontées mécaniques pour pratiquer de la randonnée ou du vélo de descente entend l'acceptation des présentes CGVU de Tignes Développement ainsi que le respect du règlement d'utilisation de la remontée mécanique affiché au départ de l'appareil précisant les conditions d'accès ainsi que les consignes d'exploitation spécifiques à l'été. Le contrôle des titres de transport, l'entretien des pistes de VTT, ainsi que la vente des titres de transport sont assurés par Tignes Développement.

Pour les vététistes, le port du casque est obligatoire pour accéder aux remontées mécaniques, et une seule personne est admise par vélo.

Les conditions d'utilisation du Bike Park sont fixées par l'arrêté municipal en vigueur annexé au présent CGVU..

13. Informatique et libertés

Les informations recueillies par Tignes Développement lors de l'ouverture d'un compte My Tignes ont un caractère obligatoire et sont indispensables à l'activation de la carte. Ces informations sont destinées à l'usage de Tignes Développement à des fins de gestion administrative et commerciale.

Les adresses postales et de messagerie électronique (e-mail), le téléphone de l'adhérent et des ayants-droits sont susceptibles d'être communiquées à des partenaires commerciaux (Adiméo) sous réserve du consentement de la personne concernée. A ce titre, l'adhérent et les bénéficiaires sont informés qu'ils sont susceptibles de recevoir des offres de ces organismes ou sociétés. L'adhérent et les bénéficiaires qui acceptent que des informations le concernant soient communiquées dans les conditions

définies ci-dessus, cocheront la case prévue à cet effet lors de la création de leur compte. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés, l'adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant. Ce droit s'exerce auprès du service client.

De nombreux hébergeurs de la station ont signé le contrat de collaboration My Tignes avec la SAGEST Tignes Développement (SAGEST Tignes Développement, BP 51, 73321 Tignes Cedex, e-mail : mytignes@tignes.net). Dans ce cadre, ces hébergeurs doivent proposer la carte d'activités My Tignes à leurs clients pour toute réservation d'un séjour d'au moins 1 nuit durant la période d'ouverture des activités estivales concernées. Le client a alors accès aux activités de la carte My Tignes gérées par la SAGEST Tignes Développement.

Lors de la création du compte, plusieurs données personnelles sont demandées au client.

Responsable du traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la SAGEST Tignes Développement (BP51, 73321 Tignes Cedex) ; certaines prestations techniques (hébergement, dédoublement, mise en qualité des données, connaissance client - etc.) sont confiées à des sous-traitants techniques. Conformément à l'Article 28 du RGPD, ces prestataires sont liés par une clause de stricte confidentialité qui leur interdit toute utilisation des données qui leur sont confiées non-prévue dans le contrat de prestation et qui leur impose de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles qui satisfont aux exigences de sécurité et de protection des données personnelles.

Finalité du traitement

Le fondement juridique de la collecte et du traitement de vos données personnelles repose sur les exigences techniques et légales d'une gestion client & prospects telle que décrites dans la norme simplifiée n°48 de la Cnil. Les finalités en sont les suivantes : gestion des contrats, des commandes, des factures, comptabilité et en particulier gestion des comptes clients et suivi de la relation, traitement des opérations relatives à la gestion clients, opérations de prospection (gestion d'opérations techniques de prospection de normalisation, d'enrichissement et de déduplication des données), sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test de produit et de promotion, élaboration de statistiques commerciales et développement de la connaissance client de Tignes Développement (SAGEST Tignes Développement, 73321 Tignes Cedex, e-mail : webmaster@tignes.net)

Données collectées

Pour les besoins du traitement dont les finalités sont décrites au § 3.2.2, les données collectées et traitées sont les suivantes :

- L'identité : civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone mobile, adresse de courrier électronique, date de naissance,
- Les données relatives aux moyens de paiement : numéro de carte bancaire, date de fin de validité de la carte bancaire ;
- Les données relatives à la transaction telles que le numéro de la transaction, le détail de l'achat du service souscrit ;

Destinataires des données

Les destinataires de vos données personnelles sont les équipes de gestion et les prestataires techniques de Tignes Développement (Tignes Développement, 73321 Tignes Cedex, e-mail : webmaster@tignes.net). Tignes Développement est en charge d'opérations de qualification des données, d'enrichissement de la connaissance client et d'animation de la relation client à des fins non-commerciales (information sur les événements de la station, rebond sur événement client).

Durée de conservation

- Les données à caractère personnel relatives aux clients et collectées dans le cadre de la finalité décrite au § 3.2.2 sont conservées pendant une durée de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale. Cette durée tient compte du cycle de séjour observé en matière de fréquentation touristique et qui est de trois ans.
- Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une conservation sur une plus longue période et être archivées conformément aux dispositions en vigueur (notamment celles prévues par le code de commerce, le code civil ou le code de la consommation).

Droit d'accès, droit d'opposition

- En vertu des dispositions prévues aux articles 38, 39 & 40 de la loi de janvier 78, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de vos données personnelles.

- Le droit d'accès s'exerce par courrier simple **avec copie d'une pièce d'identité** adressé à : SAGEST Tignes Développement - Service communication - BP 51 – 73321 TIGNES Cedex

- Dans certaines circonstances, le refus de la fourniture des informations nécessaires telles que mentionnées au § 3.2.3 peut avoir pour conséquence de rendre impossible votre enregistrement en tant que client, l'exécution du contrat de vente de produit ou service et amener, Pde ce fait, le client à devoir y renoncer.

- Vos données peuvent être utilisées à des fins de communication commerciale, électronique par e-mail ou par SMS, de la part de la SAGEST Tignes Développement et concernant des produits ou services analogues à ceux que vous avez acquis ou auxquels vous avez souscrits. Conformément aux dispositions légales applicables, vous avez la possibilité de consentir ou de vous opposer à la réception de ce type de communications lors du recueil de vos données personnelles et sur tout support approprié (réservation, contrat, inscription, formulaire en ligne, etc.). Vous pourrez également exercer votre droit d'opposition ultérieurement en utilisant le lien ad hoc qui figure en pied de page sur chaque message envoyé.

- Vos données peuvent être utilisées par Tignes Développement (Lac de Tignes, 73320 TIGNES - e-mail : webmaster@tignes.net) **à des fins d'envoi par e-mail ou par SMS de messages d'information concernant** les événements de la station (newsletter). Conformément aux dispositions légales applicables, vous avez la possibilité de vous opposer à la réception de ces messages lors de l'entrée en relation ou en cliquant sur le lien de désinscription qui figure en pied de page sur chaque message envoyé.

14. Annulation et remboursement

14.1. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L221 28 12° du Code de la consommation, les prestations de loisirs devant être fournies à une date ou une période déterminée ne bénéficient d'aucun droit de rétractation, y compris en cas d'achat en ligne ou en point de vente. En conséquence, toute vente de carte ou de crédit d'activité est ferme et définitive dès la confirmation de la commande.

14.2. Annulation par le client

Aucun remboursement ne sera effectué en cas d'annulation par le client, quelle qu'en soit la raison (changement d'avis, organisation, indisponibilité, blessure...).

14.3. Conditions particulières liées à l'exploitation

En cas de fermeture d'une activité pour cause :

- d'intempéries,
- de conditions de sécurité,
- de maintenance,
- ou de tout problème technique,

Tignes Développement pourra proposer, à sa seule discrétion, l'une des solutions suivantes :

- une activité de substitution,
- un report,
- ou pour les achats non liés à la carte MyTignes et en cas d'indisponibilité ultérieure, un remboursement pourra être proposé au client

Aucun remboursement ne sera accordé pour :

- les activités gratuites ou offertes ;
- les cartes déjà activées ;
- l'indisponibilité ponctuelle d'une activité en raison de son affluence, dès lors que d'autres activités incluses dans la carte restent disponibles.

14.4. Absence de garantie de disponibilité

La disponibilité des activités n'est pas garantie et dépend notamment des conditions météo, de l'affluence et des impératifs techniques. L'achat de la carte n'ouvre droit à aucun remboursement en cas de difficulté d'accès à certaines activités alors que d'autres restent utilisables.

15. Dispositions diverses

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation /d'application de l'une quelconque des dispositions présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions générales sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français. A défaut de règlement amiable, les différends seront portés devant les Tribunaux compétents.