

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DE REMONTÉES MÉCANIQUES EXPLOITÉES PAR SAVASEM VALABLES DU 01/09/2018 AU 31/08/2019 (HIVER 2018/2019)

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommés les FORFAITS) commercialisés par la SAVASEM et donnant accès au domaine skiable et au réseau de remontées mécaniques de la Station de ski d'Ax 3 Domaines, des Monts d'Olmes et Ascou Pailhères.

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur du secteur concerné, pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition d'un FORFAIT implique la connaissance et l'acceptation totale de l'intégralité des conditions générales de vente et d'utilisation des FORFAITS énoncées ci-après, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Les tarifs des forfaits sont affichés aux abords des caisses, ils sont également consultables sur le site internet de la station : www.ax-ski.com ; www.montsdolmes.com ; www.ascou-ski.com

La délivrance de tout forfait à tarif particulier (offert, réduit...) est strictement soumise à la présentation d'un justificatif (carte d'identité, livret de famille, carte d'étudiant...en cours de validité) tel que défini par SAVASEM.

Il appartient à l'utilisateur de s'informer sur les différentes conditions tarifaires existantes avant tout achat. Le personnel de la billetterie ne pourra être tenue pour responsable du choix du client après l'achat du FORFAIT.

2. LES DIFFÉRENTS SUPPORTS DE FORFAITS

a. Support keyticket gratuit

Certains forfaits journées sont édités sur des cartes à puce à usage unique. Ces titres doivent être maniés avec précaution, les informations de validité étant enregistrées sur la puce, si celle-ci est endommagée, cassée, percée...aucun titre de remplacement ne pourra être édité.

Il s'agit d'un support mains-libres, qui une fois détecté par les bornes de contrôle, active automatiquement l'ouverture du tourniquet.

L'utilisateur peut décider de conserver son support et de le recharger sur internet, grâce au numéro unique à 23 chiffres inscrit dessus (recharge maximum préconisée, 3 fois).

Ce support keyticket déclenche automatiquement l'ouverture des tourniquets dès lors qu'elle est détectée par les bornes. Pour ce faire, elle doit être placée dans une poche, côté gauche, du blouson ou du pantalon de l'utilisateur.

b. Support keycards consigné 3€

Ce support nécessite le versement d'une consigne obligatoire de 3€ TTC qui pourra être restituée, à expiration du forfait chargé dessus, à n'importe quel guichet de la SAVASEM, contre remise de la keycard non endommagée.

Toutefois l'utilisateur peut décider de conserver sa keycard et de la recharger sur internet, grâce au numéro unique à 23 chiffres inscrit dessus.

Ce support a une durée de vie estimée à 5 années avec un nombre de réutilisation illimité sur la période.

Ce support keycard déclenche automatiquement l'ouverture des tourniquets dès lors qu'elle est détectée par les bornes. Pour ce faire, elle doit être placée dans une poche, côté gauche, du blouson ou du pantalon de l'utilisateur.

3. PHOTOGRAPHIE

Une photo sera demandée pour les titres suivants :

- Forfaits saison
- Forfaits moins de 6 ans à partir de 4 jours
- Abonnement CAVASKIER

A défaut de photographie, il suffit que toutes les personnes désirant un forfait de l'une des catégories ci-dessus soient présentes au guichet au moment de l'achat, et l'hôtesse de vente fera elle-même les photos.

4. VALIDITÉ DES TITRES

Tout FORFAIT (selon sa catégorie) donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur le réseau de remontées mécaniques de la station concernée par l'acte d'achat, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit. L'utilisateur doit être porteur de son forfait durant tout le temps qu'il reste sur le réseau de remontées mécaniques et de pistes de la Station.

Tous les forfaits à l'exception des forfaits « liberté » sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

a. Les forfaits Liberté de 2 à 10 journées

(éditées sur des supports keycards ou keytickets)

Ce sont des forfaits à journées non consécutives utilisables librement par son détenteur. Ces journées sont valables durant la saison d'achat ainsi que la saison suivante.

Les journées non utilisées durant cette période de validité ne pourront être ni remboursées, ni échangées.

Au premier passage quotidien aux bornes de contrôle, une journée ENTIERE est débitée du crédit de journées chargées, et le forfait est activé pour la journée. Quelle que soit l'heure d'activation ou le temps passé sur le domaine, le débit est automatiquement d'une journée et ne pourra en aucun cas être réduit ou générer un quelconque dédommagement.

Le rechargement au guichet de forfaits « LIBERTE » ne pourra se faire que dès lors que la totalité des journées présentes sur la carte antérieurement, auront été intégralement utilisées.

b. Les forfaits séjours

Ces forfaits sont disponibles tout au long de la saison.

Ces forfaits sont consécutifs : valable du jour d'achat et pour la durée souhaitée (de 1 à 7 jours). Les jours non skiés ne pourront être, ni remboursés, ni reportés.

c. Les forfaits saison 1 station

Les forfaits saison dits « classiques » (exclusion donc faite des forfaits saison : privilège, télécabine, gratuits ou à tarifs préférentiels) vendus durant la saison, ou en amont pendant la période promo, sont valables :

- Tous les jours durant la saison d'hiver* sur la station choisie lors de l'achat
- Tous les jours durant la saison d'été* suivante, sur Ax 3 domaines et Monts d'Olmes en formule piéton

d. Les forfaits saison 3 stations

Les forfaits saison dits « classiques » (exclusion faite des forfaits saison : privilège, télécabine, gratuits ou à tarifs préférentiels) vendus durant la saison, ou en amont pendant la période promo, sont valables :

- Tous les jours durant la saison d'hiver* sur les 3 stations du réseau : Ax 3 Domaines, Ascou Pailhères, Monts d'Olmes
- Tous les jours durant la saison d'été* suivante, sur Ax 3 domaines et Monts d'Olmes en formule piéton

e. Les forfaits saison privilège

- Privilège 1 station : valable sur le réseau de remontées mécaniques de la station choisie durant la saison d'hiver* d'achat du forfait, exception faite de tous les samedis, dimanches et périodes de vacances scolaires françaises toutes zones confondues.

f. Les Forfaits Piéton Ax 3 Domaines

Sont vendus pour un usage sans ski et sans vélo. Ils sont disponibles pour la saison d'hiver et/ou pour la saison d'été. Ces forfaits sont utilisables pour la télécabine Ax/Station et/ou pour la télécabine du Saquet.

g. Les forfaits pour les débutants Ax 3 Domaines

Les forfaits pour l'espace débutant sont proposés en formule skieur ou luge avec un accès limité aux remontées mécaniques Bulle Desman Gypaets, Lisière et Lusclade.

h. Les forfaits pour les débutants Ascou

Un forfait débutant d'Ascou est proposé pour un accès limité aux remontées mécaniques Tapis, Clairière et Bessadeil

i. Les forfaits pour les débutants des Monts d'Olmes

Les forfaits pour l'espace débutant sont proposés avec un accès limité aux remontées mécaniques Baby, Pradeille. Une formule avec uniquement le téléski Baby est proposé.

j. Les forfaits Abonnement

Cette formule d'abonnement est disponible uniquement sur la vente en ligne, l'abonnement est nominatif et permet aux abonnés de payer les journées de ski à la fin de chaque semaine de manière automatique (via Payzen).

*** date d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques : les dates d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques et du domaine skiable sont données en début de chaque saison à titre indicatif, sous réserve des conditions d'enneigements, météorologiques et conjoncturelles.**

5. TARIFS/RÉDUCTIONS/GRATUITÉS

Les tarifs publics des FORFAITS, dont les prix sont indiqués en Euros TTC, sont affichés à chaque point de vente de la SAVASEM sur des panneaux prévus à cet effet, situés à proximité immédiate des caisses, et sont également disponibles sur le site internet de la Station.

Des réductions ou gratuités sont accordés à différentes catégories d'usager, selon les modalités prévues sur les dits tarifs.

Pour l'attribution de ces avantages, l'âge de l'usager sera pris en considération au 1er jour de validité du titre concerné. Les réductions ou gratuités ne seront accordés que sur présentation, au moment de l'achat, des pièces justificatives nécessaires et obligatoires.

Aucune réduction ou remboursement ne sera accordée après l'achat, même sur présentation des justificatifs.

6. MODALITÉS DE VENTE

a. Aux guichets d'une station

l'ensemble des titres de la station de ski sont disponibles à la vente aux guichets des stations (exception faite du forfait ABONNEMENT), les paiements sont acceptés en :

- espèces
- cartes bancaires (exception faite des cartes AMERICAN EXPRESS sur Ascou et Mnts d'Olmes)
- chèque bancaire autorisé (uniquement pour les montants inférieurs à 100€ - 1 seul chèque par personne et par transaction) tirable sur un compte bancaire ouvert en France et à l'ordre de SAVASEM, et sur présentation obligatoire d'une pièce d'identité en cours de validité appartenant au titulaire du chèque.
- chèques-vacances (ANCV)

A chaque transaction, un ticket de caisse est remis aux clients, ce ticket de caisse doit être conservé par le client, il sert de preuve et sera demandé en cas de réclamation ou problème d'utilisation.

b. Vente en ligne (Voir conditions particulières de vente à distance)

c. Points de dépôt vente

Des points de vente dans les commerces partenaires de la station sont mis en place. Ceux-ci peuvent proposer la vente des forfaits 1 jour sur les catégories Adulte Enfant Sénior et étudiant. Certains points de vente proposent une gamme de forfait plus complète avec des forfaits Séjour.

7. REMBOURSEMENT

Dans le cas où un FORFAIT délivré n'est pas utilisé, ni totalement épuisé, celui ne sera ni remboursé, ni échangé, ni reporté. De même il ne sera procédé à aucun remboursement, ou échange suite à une maladie, accident ou toute autre cause personnelle à l'usager, quelle que soit sa durée de validité. Pour couvrir ces risques, le client est invité à se rapprocher de ses assurances personnelles.

Une assurance couvrant les accidents sur piste est proposée lors de l'achat du forfait, il est conseillé aux usagers de se rapprocher des hôtesses de vente pour obtenir plus de renseignements.

8. OUBLI, PERTE OU VOL DE FORFAITS

Les FORFAITS d'une durée inférieure ou égale à 1 jour, perdus, volés ou oubliés ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement ou remplacement.

En cas de perte, oubli ou de vol du forfait, l'adhérent ou le bénéficiaire devra en informer, dans les meilleurs délais le service client, par téléphone, via le site internet ou directement auprès de nos points de vente. Le forfait sera alors invalidé et ne pourra plus être utilisé.

Le remplacement des forfaits, selon les conditions ci-dessous, sera facturé 10€ par forfait.

a. Forfait abonnement :

Remplacé à la date de déclaration de perte, les consommations précédentes resteront dues par l'adhérent.

Forfait non encore utilisé :

Remplacement total

b. Forfait séjour (2 à 7 jours) :

remplacé à compter du lendemain de la déclaration de perte pour la durée restante. Si le forfait n'a pas été utilisé le jour de la déclaration de perte, cette journée sera aussi remplacée.

c. Forfait Liberté :

Remplacement du nombre de jours restants dans la carte au moment de la déclaration de perte.

d. Forfait saison :

remplacement du forfait à partir du jour suivant la déclaration de perte, sauf si le forfait n'a pas été utilisé le jour de la déclaration de perte.

9. FRAUDE - INFRACTIONS AUX CLAUSES DE TRANSPORT

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant accès au domaine skiable visé par les présentes, sans forfait ou muni d'un titre non-conforme, sera passible des poursuites ci-dessous. Il en sera de même en cas de non-respect des règlements de police ou des présentes conditions

générales de vente et d'utilisation. Des contrôles organisés à l'entrée du domaine et sur l'ensemble des remontées mécaniques seront effectués.

Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire (Art. L 342-15, R 342-19 et R 342-20 du Code de Tourisme) augmentée le cas échéant des frais de dossier ou des poursuites judiciaires, ainsi qu'au paiement des dommages et intérêts.

En cas de fraude ou infraction constatée, le forfait sera immédiatement retiré à l'usager.

10. INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DU SERVICE DES REMONTÉES MÉCANIQUES

Les conditions de dédommagement énoncées dans ce paragraphe ne pourront s'appliquer que pour les forfaits acquittés par les usagers au tarif public tel qu'affiché dans les différents points de vente.

Dès lors que SAVASEM aura anticipé l'éventuelle fermeture de tout ou partie de son réseau de remontées mécaniques en appliquant un tarif réduit à ses billetteries sur certains types de FORFAITS, l'usager sera alors systématiquement informé, à la fois par l'hôtesse de vente, mais aussi par les différents moyens d'affichage dont dispose SAVASEM à proximité des points de vente, des conditions d'ouverture et des éventuels risques de perturbations pouvant entraîner la fermeture de tout ou partie des remontées mécaniques, justifiant la réduction accordée sur les FORFAITS. Au vu des ces éléments, libre à lui d'acquiescer ou non le FORFAIT, quoi qu'il en soit, il ne pourra alors prétendre à aucun dédommagement pour quelques raisons que ce soit, l'acte d'achat valant prise de connaissance des conditions et risques du jour.

Hormis ce cas particulier d'anticipation, les conditions de dédommagement en cas d'interruption totale du service des remontées mécaniques ou d'une ouverture représentant moins de 20% du domaine skiable, seront les suivantes, présentées par type de FORFAIT :

a. Forfaits journée et demi-journée datés

Cas de fermeture complète du domaine skiable :

A compter de l'heure d'achat en caisse inscrite sur le forfait et jusqu'à la décision de fermeture du domaine skiable, le dédommagement sera calculé sur les bases suivantes :

Heure de fermeture - Heure d'achat constatée sur le forfait = niveau de dédommagement

Niveau de dédommagement pour les forfaits journées

Moins de 2h00 de validité = remboursement de 50% du prix constaté du forfait (hors assurances)

De 2h00 à 4h00 de validité = remboursement de 25% du prix constaté du forfait (hors assurances)

Plus de 4h00 = aucun dédommagement

Niveau de dédommagement pour les forfaits demi-journée

Moins de 1h00 de validité = remboursement de 50% du prix constaté du forfait (hors assurances)

De 1h00 à 2h00 de validité = remboursement de 25% du prix constaté du forfait (hors assurances)

Plus de 2h00 = aucun dédommagement

Cas de fermeture partielle pendant plus de 3 heures du domaine Skiable pour les forfaits journée datés

Ax 3 Domaines :

- Dans le cas de fermeture de toutes ces remontées mécaniques « Tute, Ours, Rébenty, Savis 1 et 2 et Bisorne », un remboursement de 10€ par jour ou 12€ en avoir pour un adulte (Enfant étudiant et Sénior 7€ par jour ou 10€ en avoir).

- Dans le cas de la fermeture « du télésiège Rébenty et des télésiège Savis 1 et 2 » OU de la fermeture « du télésiège Tute, télésiège Ours et télésiège Rébenty », un remboursement de 5€ par jour ou 6€ en avoir pour un adulte (Enfant étudiant et Sénior 2€ par jour ou 3€ en avoir).

Monts d'Olmes :

- Voir affichage en caisse le jour de la perturbation

Ascou :

- Voir affichage en caisse le jour de la perturbation

Concernant les forfaits LIBERTE qui auraient été activés ce jour là, le dédommagement ne pourra se faire que sous forme d'AVOIR crédité directement sur le compte internet de l'usager adhérent au programme fidélité. Un petit mémo explicatif (comment adhérer au programme fidélité) est disponible au guichet des stations. Cet avoir, valable jusqu'au 31/12 suivant permettra à l'usager d'acheter en ligne sur l'un des sites de la SAVASEM un nouveau forfait. Cet avoir est fractionnable en cas d'achat inférieur au montant de l'avoir.

b. Forfaits séjours datés (2 à 7 jours)

Le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de journées avec une fermeture de plus de 4 heures, au cours desquels l'utilisateur n'aura pas pu profiter de son FORFAIT en raison de l'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques décrites ci-dessous.

Ax 3 Domaines :

- Dans le cas d'une fermeture totale du Domaine skiable (hors espace évolution) le remboursement sera de 20€ par jour ou 30€ en avoir pour un adulte (Enfant étudiant et Sénior 15€ par jour ou 20€ en avoir)
- Dans le cas de fermeture toutes ces remontées mécaniques « Tute, Ours, Rébenty, Savis 1et 2 et Bisorne », le remboursement sera de 10€ par jour ou 15€ en avoir pour un adulte (Enfant étudiant et Sénior 7€ par jour ou 10€ en avoir)
- Dans le cas de la fermeture des Campels OU de la fermeture de du télésiège Ours, Tute et du Rébenty, le remboursement sera de 4€ par jour ou 6€ en avoir pour un adulte (Enfant étudiant et Sénior 2€ par jour ou 3€ en avoir)

Monts d'Olmes :

- Dans le cas d'une fermeture totale du Domaine skiable, le remboursement sera de Adulte à 15€ par jour ou 20€ en avoir pour un adulte (Enfant étudiant et Sénior 10€ par jour ou 15€ en avoir)

Ascou :

- Dans le cas d'une fermeture totale du Domaine skiable, le remboursement sera de Adulte à 13€ par jour ou 17€ en avoir pour un adulte (Enfant étudiant et Sénior 8€ par jour ou 14€ en avoir)

Quoi qu'il en soit, la demande de dédommagement ne pourra être déposée qu'à la fin du séjour, aucune demande ne sera prise en compte de manière anticipée.

L'utilisateur devra remplir une demande de dédommagement qui lui sera remise, soit aux billetteries, soit à l'accueil, qu'il déposera aux mêmes lieux, remplie et accompagnée obligatoirement du FORFAIT original et de son reçu. Cette demande devra être déposée ou envoyée au plus tard 1 mois après la dernière journée concernée par la demande de dédommagement.

L'utilisateur aura le choix entre 2 formules de dédommagement qui lui seront présentées dans un courrier (email ou voie postale):

1- Un avoir crédité sur son compte internet utilisable jusqu'au mois de décembre de l'année en cours. Cet avoir permettra à l'utilisateur d'acheter en ligne sur l'un des sites de la SAVASEM un nouveau forfait. Cet avoir est fractionnable en cas d'achat inférieur au montant de l'avoir.

2- Un remboursement sous forme de chèque, dont le versement interviendra au plus tard 2 mois après le dépôt de la demande de dédommagement.

Quelque soit le dédommagement choisi, celui-ci est soumis à la remise du forfait original accompagné du DUPLICATA correspondant. Le choix du dédommagement est définitif et ne saurait être remis en cause pour quelque raison que ce soit. L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant les indemnités forfaitaires proposées. Le bon de demande de dédommagement ainsi que les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont disponibles sur les sites internet des Stations www.ax-ski.com ; www.montsdolmes.com ; www.ascou-ski.com

Concernant les forfaits LIBERTE qui auraient été activés ce jour là, le dédommagement ne pourra se faire que sous forme d'AVOIR crédité directement sur le compte internet de l'utilisateur adhérent au programme fidélité. Un petit mémo explicatif (comment adhérer au programme fidélité) est disponible au guichet des stations. Cet avoir, valable jusqu'au 31/12 suivant permettra à l'utilisateur d'acheter en ligne sur l'un des sites de la SAVASEM un nouveau forfait. Cet avoir est fractionnable en cas d'achat inférieur au montant de l'avoir. Si le forfait LIBERTE n'a pas été activé (et donc si aucune journée n'a été débitée) lors d'une journée concernée par une fermeture partielle ou totale, les détenteurs du forfait ne pourront prétendre à aucun dédommagement, la journée non consommée ayant une validité jusqu'à la fin de la saison d'hiver suivant la saison d'achat du forfait LIBERTE.

11. RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

L'utilisateur du domaine skiable est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les concernant ainsi que toutes les consignes du personnel de la SAVASEM, sous peine de sanctions.

De même, sur les pistes de ski, l'utilisateur est soumis au respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski sous peine de sanctions. Il lui est également recommandé de tenir compte des « 10 règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski.

12. CARTE DEFECTUEUSE

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique de la carte, Savasem procédera dans les meilleurs délais et à ses frais, au remplacement de la carte défectueuse. Toutefois, et si après vérification, la défectuosité de la carte est imputable au bénéficiaire, Savasem facturera à l'adhérent le coût de remplacement de la carte défectueuse sur la base du tarif d'adhésion en vigueur.

Lorsque le dysfonctionnement bloque le bénéficiaire aux passages des remontées mécaniques, celui-ci doit

se rendre aux caisses de la station. Un duplicata lui sera alors délivré sur présentation d'un justificatif d'identité pour les abonnés et /ou du duplicata d'achat pour les utilisateurs des autres forfaits.

13. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'ensemble des informations demandées est obligatoire pour la délivrance des FORFAITS. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, la demande ne sera pas traitée. Des données de passage sont également recueillies à des fins de contrôle.

La sécurité et la confidentialité de l'ensemble des données traitées sont garanties par les exploitants.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, le titulaire d'un FORFAIT (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes (notamment à la conservation de la photographie par voie numérique) auprès de l'exploitant à l'adresse suivante : SAVASEM – Service Billetterie – Plateau de Bonascre – 09110 AX LES THERMES

En application de l'article 90 du Décret n°2007-451 du 25 mars 2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit après une simple demande écrite auprès du service susvisé.

14. OBLIGATION DE MEDIATION

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions générales, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'Exploitant.

15. TRIBUNAL COMPETENT

Les parties conviennent que ce contrat est soumis à la loi française. Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Le cas échéant, il appartient au client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander ;

Compétence judiciaire : En cas de litige, les tribunaux français sont seuls compétents.

Service client

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le service clients peut être contacté :
Par téléphone au 05 61 64 20 06

Via les sites Internet :

www.cavaskier.com ; www.ax-ski.com ; www.montsdolmes.com ; www.ascou-ski.com

Par courrier :

Support@ax-ski.com

ou

SAVASEM Plateau de Bonascre Bd de la griole 09 110 Ax Les Thermes.
Savasem – capital social de 1 261 260 – Siren 479 782 690 – APE - 4939C