



Conditions générales d'utilisation des titres de transport de remontées mécaniques exploitées par la SAVASEM – Ax 3 Domaines

Valables du 01/09/2022 au 30/04/2023

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 d'Ax 3 Domaines.

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

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 tenu pour responsable du choix du client après l'achat du forfait.



2. Les différents supports de forfait

Les titres de transport sont délivrés sur les supports suivants :

- Keytickets : délivrés gratuitement, utilisés pour les forfaits demi-journées, journées, séjours (2 à 7 jours), piétons toute durée et zone évolution.
- Keycards : délivrés avec une consigne obligatoire de 3€ TTC, qui **pourra être restituée, à expiration du forfait chargé dessus**, à n'importe quel guichet de la station, contre remise de la keycard non endommagée. Délivrés pour les forfaits saisons.

Pour ces deux supports, l'utilisateur peut décider de le conserver et de le recharger sur internet, grâce au numéro unique à 23 chiffres inscrit dessus.

Ces supports doivent être maniés avec précaution, les informations de validité étant enregistrées dessus. Si ceux-ci sont endommagés, percés ou cassés ... des frais de remplacement de 10€ par support pourront être réclamés.

3. Photographie

Une photo sera demandée pour les titres suivants :

- Forfaits saison

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, 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 sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

a) Le forfait de 2 à 5 jours non consécutifs

Ce sont des forfaits à **journées non consécutives utilisables librement par son détenteur durant la saison d'achat uniquement.**



Au **premier passage quotidien** aux bornes de contrôle, **une journée entière 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.

b) Le forfait demi-journée, journée et séjour (de 2 à 7 jours)

Ces forfaits sont disponibles tout au long de la saison.

Les journées de ski sur ces forfaits sont datées et consécutives : valable du jour d'achat et pour la durée souhaitée (d'une 1/2 journée à 7 jours). **Les jours non skiés ne pourront être, ni remboursés, ni reportés.**

Cependant sur la vente en ligne, les forfaits journées et demi-journées sont non datés.

c) Le forfait saison 1 station

Les forfaits saisons (exclusion faite des forfaits saison : privilège, télécabine, offerts 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.
- Tous les jours durant la saison d'été* suivante, sur la station en formule piéton (pas d'accès en formule VTT).

d) Le forfait saison 4 stations

Les forfaits saison (exclusion faite des forfaits saison : privilège, télécabine, offerts 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 4 stations du réseau : Ax 3 Domaines, Monts d'Olmes, Ascou et Guzet.
- Tous les jours durant la saison d'été* suivante, sur Ax 3 domaines et Monts d'Olmes en formule piéton (pas d'accès en formule VTT).



e) Le forfait saison privilège

Le forfait saison privilège est valable sur le réseau de remontées mécaniques de la station durant la saison d'hiver, **exception faite de tous les samedis, dimanches et périodes de vacances scolaires françaises toutes zones confondues.**

f) Le forfait piéton

Est vendu pour un usage sans skis et sans vélo. Ces forfaits sont utilisables pour la télécabine Baou (Ax-Bonascres) et pour la télécabine 6 places du Saquet en hiver ou pour le Lièvre Blanc en été.

g) Le forfait débutant/ Accès espace évolution

Les forfaits pour l'espace évolution sont proposés en formule :

- skieur avec un accès limité aux remontées mécaniques Bulle, Desman, Gypaète, Lisière et Lusclade et télécabine Baou.
- luge (accès sans ski) et accès à la remontée bulle uniquement, pour cette formule, un accès à la télécabine Baou est proposé avec un supplément.

**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'enneigement, météorologiques, sanitaires 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 station sur des panneaux prévus à cet effet, situés à proximité immédiate des caisses, et sont également disponibles sur le site internet.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles au point de vente, et sur présentation au moment de l'achat de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat, même sur présentation des justificatifs.



La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer.

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
- 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)

Chaque émission de forfaits donne lieu à la remise d'un justificatif de vente (ticket de caisse), ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

b) Vente en ligne

(Voir conditions particulières de vente à distance)

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'utilisateur, 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 / Vol de forfaits

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 ticket de caisse du forfait concerné devra obligatoirement être présenté à l'appui pour toute demande de duplicata. 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 demi-journée et journée

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

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 de 2 à 5 jours non consécutifs

Remplacement du nombre de jours non utilisés 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 - Infraction 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'utilisateur.

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'utilisateur sera alors systématiquement informé, à la fois par l'hôtesse de vente, mais aussi par les différents moyens d'affichage dont dispose la station 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 de 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 datées

a.1) Cas de fermeture complète du domaine skiable en cours de journée :

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

a.2) Cas de fermeture partielle pendant plus de 5 heures du domaine skiable pour les forfaits journée datés

Dans le cas de fermeture de toutes ces remontées mécaniques « Tute, Ours, Rébenty, Savis 2 et Bisorne », un remboursement de 10€ par adulte ou 7€ pour les tarifs dit réduits (Enfant étudiant et Sénior).



Dans le cas de la fermeture « des télésièges Rébenty , Savis 2 et Bisorne » OU de la fermeture « du télésiège Tute, télésiège Ours et télésiège Rébenty », un remboursement de 5€ par un adulte et 4€ pour les tarifs dit réduits (Enfant étudiant et Sénior).

Seront exclus de tout dédommagement les journées ayant bénéficié d'une réduction de quelque nature que ce soit (exception faite de la réduction famille).

b) Forfaits de 2 à 5 jours non consécutifs

Se référer aux conditions des paragraphes a1) et a2) pour les journées non consécutives activées.

c) Forfaits séjours datés (2 à 7 jours)

Le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de journées avec une fermeture de plus de 5 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.

Seront exclus de tout dédommagement les forfaits séjours ayant bénéficié d'une réduction de quelque nature que ce soit (exception faite de la réduction famille).

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 en caisse.

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. Demande 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 :

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 le site de la station un nouveau forfait. Cet avoir est fractionnable en cas d'achat inférieur au montant de l'avoir.



2. **Un remboursement sous forme de virement bancaire**, dont le versement interviendra au plus tard 3 mois après le dépôt de la demande de dédommagement (sauf cas de force majeure).

Quel que soit le dédommagement choisi, celui-ci est soumis à la remise du forfait original accompagné du ticket de caisse 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 le site internet de la station et au guichet.

Échelles de dédommagements

- **Dans le cas d'une fermeture totale du Domaine skiable (hors espace évolution)** le remboursement sera de 30€ par jour pour un adulte et de 25€ par jour pour les tarifs réduits (Enfant étudiant et Sénior). Majoration de 50% pour les avoir.
- **Dans le cas de fermeture toutes ces remontées mécaniques « Tute, Ours, Rébenty, Savis 2 et Bisorne »**, le remboursement sera de 8€ par jour pour un adulte et de 5€ par jour pour les tarifs réduits (Enfant étudiant et Sénior). Majoration de 50% pour les 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 pour toute les catégories de clientèle (adulte, senior, enfant et étudiant). Majoration de 50% pour les avoir.

d) Forfait Saison

Les forfaits saisons n'auront pas de remboursement ni de dédommagement au-delà de 80 jours d'ouverture sur la saison, consécutifs ou non.



e) Le forfait piéton 1 à 7 jours

Un dédommagement sera proposé uniquement en cas de fermeture de l'**ensemble** des remontées mécaniques accessibles aux piétons. Dès lors que les piétons pourront accéder à au moins des remontées, aucun remboursement ne pourra être demandé.

11. Dispositions particulières

1. Respect des mesures et règles sanitaires

La SAVASEM a mis et met en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires, et communique sur les mesures d'hygiène correspondantes.

Tout usager est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires, susceptibles d'évoluer selon la situation sanitaire, dès lors qu'elles sont en vigueur (ex : passe vaccinal, gestes barrières, ...)

2. Mesures de restriction énergétique

Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter l'offre de transport par remontées mécaniques et la prestation du domaine skiable d'Ax 3 Domaines. Le cas échéant, la SAVASEM s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information par les autorités/fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable. Dans une telle éventualité, les dispositions prévues aux présentes (voir 10. *Interruption du fonctionnement du service des remontées mécaniques*) s'appliqueront.

12. Respect des règles de sécurité

L'usager 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 complétant 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.

13. Carte défectueuse

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique de la carte, la station 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, la station facturera à l'adhérent le coût de remplacement de la carte défectueuse sur la base du tarif d'adhésion en vigueur : 10€.

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 ticket de caisse pour les utilisateurs des autres forfaits.

14. 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 photographie du client qui peut être demandée pour certains produits sera conservée pendant une année de date à date. Au-delà de cette période l'internaute devra fournir une nouvelle photo pour concrétiser un nouvel achat.

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

Conformément à la loi Informatique et Libertés et au règlement général sur la protection des données (RGPD) 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.

Pour plus de précisions quant à la protection de vos données personnelles, nous vous invitons à consulter la politique dédiée sur nos sites internet.

15. Obligation de médiation

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.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

16. Tribunal compétent

Les parties conviennent que ce contrat est soumis à la loi française. En cas de litige, seul le tribunal administratif de Foix aura la compétence.

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.



Service client

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le service client peut-être contacté

Par téléphone

05 61 05 40 35

Via les sites Internet

www.ax.ski

Par courrier

SAVASEM Plateau de Bonascre - Boulevard de la Griole 09 110 Ax Les Thermes

Savasem – Capital Social de 1 261 260 – Siret 479 782 690 – APE - 4939C