



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

Valables du 01/09/2024 au 30/04/2025

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, zone évolution et non consécutifs
- **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 et sera prise au guichet pour les 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.



Pour les usagers porteurs de forfaits de 2 à 5 jours non consécutifs, le forfait doit avoir été validé, et donc avoir été débité de la journée d'utilisation, pour circuler, le dit jour, sur le réseau de remontées mécaniques. 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.**

Les forfaits demi-journée sont valables l'après-midi, à compter de 12h45. Pour profiter d'une demi-journée matin le client doit acheter un forfait journée et se faire rembourser la différence (prix forfait journée effectivement payé – prix forfait demi-journée correspondant) en restituant son forfait en billetterie avant 13h15.

Sur la vente en ligne, les forfaits journées et demi-journées sont non datés et valables la saison en cours.



c) Le forfait saison 1 station

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 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 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'Olmès, Ascou et Guzet.
- Tous les jours durant la saison d'été* suivante, sur Ax 3 domaines (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 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.

g) Le forfait 6 jours écoles de ski

Un forfait à tarif spécifique est proposé aux juniors (5-17 ans) ayant des cours de ski avec l'École du Ski Français (ESF) ou avec l'École de Ski International (ESI) selon les catégories suivantes :

- **Cours ESF : Garolou, Ourson, Flocon, Gomie Rider et Rookie Rider.**
- **Cours ESI : Club Pitchouns, Souris Verte, Souris de Bronze et Cristal International.**

Les journées de ski sur ces forfaits sont datées, consécutives et nominatives. **Les jours non skiés ne pourront être, ni remboursés, ni reportés.**

La SAVASEM ne pourra être nullement tenue responsable des conditions d'utilisation du forfait sur le domaine, et de ce fait elle ne pourra être tenue par le client de lui proposer un dédommagement ou remboursement.

h) Carte 10 descentes Snowtubing

La carte de Snowtubing comprend 10 descentes, utilisables de manière non consécutive. Elle est non nominative, ce qui permet son utilisation par différentes personnes. La carte est valable à partir de sa date d'achat jusqu'à la fermeture de la station pour la saison en cours pendant les périodes d'ouverture de la piste de Snowtubing. Les périodes d'ouverture dépendront de l'enneigement. Les descentes sont indivisibles et doivent être utilisées dans leur intégralité. Les titres non totalement utilisés ne seront ni repris, ni échangés, ni remboursés.

**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 / GRATUITÉ

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 aux points 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 transport de la station de ski sont disponibles à la vente aux guichets de la station les paiements sont acceptés en :

- Espèces
- Cartes bancaires
- Chèques-vacances (ANCV) en cours de validité (pas de rendu monnaie)
- ANCV Connect

Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

L'impression du ticket de caisse n'étant plus automatique, le client désirant un ticket de caisse papier doit en faire la demande lors de son achat. Le ticket de caisse pourra également être envoyé par mail.

Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/ réclamation. Ainsi, le client devra impérativement choisir l'impression papier ou l'envoi par mail.



b) Vente en ligne

Voir conditions particulières de vente à distance

7. REFUS DE VENTE

La SAVASEM se réserve le droit de refuser la vente de titres de transports à tout Client dont le comportement présente un danger pour les autres usagers, le personnel de la SAVASEM, le matériel de la SAVASEM ou pour lui-même (état d'ébriété, comportement violent, suspicion d'état d'ébriété ou d'influence de psychoactifs, etc...)

8. REMBOURSEMENT

Dans le cas où un forfait n'est pas utilisé, ni totalement épuisé, celui-ci ne sera ni remboursé, ni échangé, ni reporté.

De même il ne sera procédé à aucun remboursement, ou échange donnant 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.

9. OUBLI – PERTE – VOL DE FORFAIT

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. Un duplicata de la durée restant sera remis au client.

Le remplacement des forfaits sera facturé 10€ par forfait.

10. FRAUDE – INFRACTION AUX CLAUSES DE TRANSPORT

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant accès au domaine skiable visé par les présentes conditions générales, 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.

11. INTERRUPTION 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 aux tarifs publics tels qu'affichés dans les différents points de vente.

Les dédommagements énoncés au présent titre ne sont attribuables qu'aux clients s'étant procuré eux-mêmes un forfait auprès de la SAVASEM. Aucun forfait ayant fait l'objet d'une revente par un tiers non partenaire de la SAVASEM (exemple particulier



revendant son forfait à l'entrée du réseau) ne se verra remboursé ou dédommagé par la SAVASEM au titre des présentes dispositions.

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 de premier passage aux remontées mécaniques constatée sur le forfait (Hors TC Baou) = 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 forfaitaire de 12€ par adulte ou 10€ pour les tarifs dit réduits (Junior, 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 forfaitaire de 6€ par un adulte et 5€ pour les tarifs dit réduits (Junior 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 basique).

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 totale des remontées mécaniques, au cours desquelles 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 ou d'un tarif préférentiel (exception faite de la réduction famille basique).

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 en ligne via un formulaire Google Forms. Ce formulaire est accessible depuis le site internet www.ax.ski en bas de page sous l'onglet « [Demande de dédommagement](#) ». Les personnes ne possédant pas de compte Google pourront envoyer leur demande de dédommagement par mail à support@cavaskier.com. Les demandes de dédommagements reçues à une autre adresse mail que celle mentionnée précédemment ne seront pas traitées.

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 scan ou photographie du forfait original (de manière à ce que les 13 chiffres du forfait soient visible) 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.

Échelles de dédommagements

- Dans le cas d'une fermeture totale du Domaine skiable (hors espace évolution) sur la journée, le dédommagement sera de :

Prix moyen x nombre de journée de préjudice

Où le prix moyen est : Prix moyen = prix payé par le client / durée du forfait

- Dans le cas de fermeture toutes ces remontées mécaniques « Tute, Ours, Rébenty, Savis 2 et Bisorne », le remboursement sera de 10€ par jour pour un adulte et de 8€ par jour pour les tarifs réduits (Junior étudiant et Sénior).
Majoration de 50% pour les avoirs.
- Dans le cas de la fermeture du domaine des Campels OU de la fermeture de du télésiège Ours, Tute et du Rébenty, le remboursement sera de 4€ par jour pour toutes les catégories de clientèle (adulte, senior, junior et étudiant).
Majoration de 50% pour les avoirs.

d) Forfait Saison ski

Seront exclus de tout dédommagement les forfaits saisons ayant bénéficié d'une réduction de quelque nature que ce soit (Super Promo, Promo, privilège...)

Les forfaits saison pourront faire l'objet d'un dédommagement si et seulement si la station comptabilise moins de 80 jours d'ouverture, totale ou partielle, consécutives ou non selon les modalités suivantes.



Un avoir d'une valeur de 5 % du montant du forfait impacté (hors assurance et/ou options) sera crédité sur le compte internet du Client.

Pour bénéficier de cet avoir, le client doit, dans un délai de deux (2) mois après la date de fermeture de la station, formuler la demande de dédommagement en remplissant une demande qui pourra lui être fournie à l'accueil, en billetterie ou en contactant le service client de la station.

Cet avoir n'est valable que sur la saison d'hiver suivant celle du forfait faisant l'objet d'un dédommagement.

Aucun dédommagement pécuniaire ne pourra se substituer à l'avoir.

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 une des remontées, aucun remboursement ne pourra être demandé.

12. 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 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 ainsi que des frais de dossier de 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 demandé pour certains produit 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.



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

Par téléphone : 05 61 05 40 35

Via le site internet : www.ax.ski

**Par courrier : SAVASEM - Plateau de Bonascre - Boulevard de la Griole - 09110
- Ax Les Thermes**

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