



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

Valables du 01/06/2024 au 08/09/2024

## 1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques et activités été (ci-après dénommés les forfaits) commercialisés par la SAVASEM et donnant accès au domaine et au réseau de remontées mécaniques 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 par la personne (ci-après dénommée le « Client »), 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 :

- [ete.ax.ski](http://ete.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 VTT et piétons (hors forfait saison).
- **Keycards** : délivrées 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. Obligatoire pour les forfaits saisons.

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.

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

## 3. PHOTOGRAPHIE

Une photo sera demandée et/ou 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. Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.



### a) Le forfait demi-journée, journée et 2 jours VTT

Ces forfaits sont disponibles tout au long de la saison.

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

Les forfaits demi-journée ne sont délivrés en billetterie qu'à partir de 13h15. Ils sont valables pour une après-midi, soit à compter de l'achat du forfait jusqu'à la fermeture des remontées. 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 13h45.

Sur la vente en ligne, les forfaits journée et 2 jours VTT **sont non datés** et valables la saison en cours. Pour le forfait 2 jours VTT, les journées restent consécutives. Le forfait demi-journée n'est pas vendue en ligne.

### b) Les forfaits piétons

Le forfait 1 passage donne droit qu'à un passage sur la télécabine ou le télésiège.

Les forfaits piétons sont vendus pour un usage sans VTT.

**Forfaits de 1 à 7 jours, datés, nominatifs et les journées sont consécutives.**

Ces forfaits sont utilisables pour la télécabine Baou Ax/Station et/ou pour le télésiège Lièvre Blanc.

Sur la vente en ligne, les forfaits piétons de 1 à 7 jours **sont non datés** et valables la saison en cours. Les forfaits 2 à 7 jours vendus en ligne sont **non datés**, mais les journées sont consécutives, ainsi vous pouvez débiter votre forfait le jour de votre choix **durant la saison d'achat puis l'utiliser pour la durée choisie de manière consécutive.**



### c) Le forfait saison VTT

Ces forfaits sont disponibles tout au long de la saison.

Le forfait saison VTT est valable tous les jours durant la saison d'été, il est nominatif.

### d) Accès espace évolution

La zone évolution est en accès libre, aucune remontée mécanique n'est en fonctionnement. Le port du casque est obligatoire.

### e) Accès piscine

Le ticket d'entrée de la piscine est journalier, il donne droit à l'accès à celle-ci de 11h00 à 12h30 et de 13h15 à 18h00, sauf jour de fermeture.

**La carte de 10 entrées** : celle-ci permet d'accéder 10 jours (de manière consécutive ou non) à la piscine à un tarif préférentiel, sa validité court jusqu'à la fin de la saison d'été d'achat.

Les enfants sont entendus comme tel lorsqu'ils sont âgés de 4 à 11 ans révolus, au-delà de cet âge, les personnes sont considérées comme adultes.

Les enfants doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte (majeur) pour accéder à la piscine.

Il n'y a pas de tarif visiteur ou accompagnateur, toute personne doit être munie d'un ticket d'entrée. Pour les jeunes enfants, les couches « spécial piscine » imperméables sont obligatoires. Pour des raisons de sécurité et d'hygiène l'accès à la piscine est subordonnée à sa capacité d'accès, soit 120 personnes, cette capacité prend en compte de façon indifférenciée les personnes utilisant directement le bassin et les personnes accompagnantes.

**La piscine est fermée tous les samedis pendant l'exploitation d'été.**

**Aucun remboursement, ni dédommagement en cas d'intempéries ne pourra être réclamé.**



#### **f) Mini-Golf**

Prêt du matériel (un club et une balle par personne), le prix indiqué est par personne et à la demi-journée (4 heures maximum). Une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel (club + balle).

#### **g) Terrain de tennis**

Le tarif comprend la mise à disposition du terrain pendant une heure. Matériel disponible en prêt sans frais supplémentaires (raquette + balles). Une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel. Un supplément pourra être facturé en cas de dépassement du créneau prépayé.

#### **h) Location de boules de pétanque**

Prêt du matériel (3 boules et un cochonnet), le prix indiqué est par jeu de 3 boules et à la demi-journée (4 heures maximum). Une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel.

#### **i) Pass Loisirs**

Le Pass loisir est un titre d'accès valable sur une journée. Il donne accès à plusieurs activités à un tarif plus favorable que celui du paiement de chaque activité individuellement.

Il donne accès sur cette même journée :

- Aux remontées mécaniques selon les mêmes dispositions que le forfait piéton Ax 3 domaine 1 journée
- A la piscine de Bonascre, dans la limite de sa capacité et de ses horaires d'ouverture



- Aux terrains de tennis, sur réservation d'un créneau d'une heure maximum, la SAVASEM pourra, à la demande du client, prêter des raquettes et des balles sans frais additionnels. Une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel.
- A la mise à disposition de clubs et balles de golf utilisables seulement sur les modules de minigolf de la station et ceci pour une durée de 2h. Une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel.
- A la mise à disposition de boules de pétanque et cochonnet. Une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel.

La SAVASEM ne pourra pas être tenue de rembourser ou dédommager le client qui, pour une raison étrangère à une faute de la SAVASEM, n'aurait pas effectué une ou plusieurs des activités susmentionnées (manque de temps, capacité d'accueil, défaut de réservation...).

Les activités qui n'auront pas pu être effectuées sur la journée concernée par le Pass Loisir, ne verront donc aucun report, dédommagement ou remboursement.

L'ensemble du matériel, loué ou mis à disposition du client par la SAVASEM doit être restitué à l'issue du temps de mise à disposition individuellement énoncé par les présentes. L'utilisateur du matériel de la SAVASEM s'engage à en prendre soin et à restituer le matériel dans son état initial.

**Tout matériel détérioré, perdu ou non rendu pourra être facturé à l'utilisateur.**

*Les dates d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques sont données en début de chaque saison à titre indicatif, sous réserve des conditions météorologiques, sanitaires et conjoncturelles. Les jours et horaires d'ouverture des activités et des remontées mécaniques peuvent être soumis à modification au cours de l'exploitation en raison des conditions météorologiques.*



## 5. TARIFS / RÉDUCTIONS / GRATUITÉ

Tous les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont affichés dans les points de vente de la station sur des panneaux prévus à cet effet, situés à proximité immédiate des caisses. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Ceux-ci figurent également dans la brochure de la station et sur le site Internet : [ete.ax.ski](http://ete.ax.ski)

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.**

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 PAIEMENT

### a) Aux guichets de la station

L'ensemble des titres de transport et des activités sont disponibles à la vente aux guichets de la station, les paiements sont acceptés en :

- Espèces
- Cartes bancaires
- Chèques-vacances (ANCV) version papier

Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

La remise du ticket de caisse n'étant plus systématique, 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 et/ou activités 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 substances, agents, produits 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.**

**Aucun service d'assurance n'est proposé en option sur les titres de VTT en cas d'accidents.**





## **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 auprès de nos points de vente.**

Toute demande de remplacement de forfait pour perte, oubli ou vol doit obligatoirement être justifiée par la présentation du ticket de caisse correspondant (papier ou dématérialisé)

### **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 SAUF si le forfait n'a pas été utilisé, dans ce cas-là il pourra être remplacé.

### **b) Autres forfaits**

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.

## **10. FRAUDE – INFRACTION AUX CLAUSES DE TRANSPORT**

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant accès au domaine 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**

Un temps d'attente sur le plateau du Saquet, le plateau de Bonascre ou Ax les Thermes peut être nécessaire en cas de fermeture des remontées mécaniques qui entraînerait le rapatriement des clients par véhicule motorisé. Cette attente peut être plus ou moins longue en fonction du nombre de personnes à évacuer, de la météo et des restrictions sanitaires liées à l'utilisation des véhicules.

Les jours et horaires d'ouverture des activités et des remontées mécaniques peuvent être soumis à modification au cours de l'exploitation notamment en raison des conditions météorologiques.

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 et sur le site internet.

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 ne se verra 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'hôte(sse) 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.



### a) Forfait VTT demi-journée, journée et 2 jours

Hormis ce cas particulier d'anticipation, les conditions de dédommagement en cas de fermeture d'une des deux remontées sur la totalité de la durée du forfait VTT (journée, demi-journée ou 2 jours), la SAVASEM proposera un dédommagement à hauteur de **3,50 €**.

### b) 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 deux remontées, aucun remboursement ne pourra être demandé.

**Quoi qu'il en soit, la demande de dédommagement ne pourra être déposée qu'à la fin de validité du forfait.**

L'utilisateur devra remplir une demande de dédommagement en ligne via un formulaire Google Forms. Ce formulaire est accessible depuis le site internet [ete.ax.ski](http://ete.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](mailto:support@cavaskier.com). Les demandes de dédommagement reçues à une autre adresse mail que celle mentionnée précédemment ne seront pas traitées. Les demandes de dédommagement doivent être effectuées dans un délai de 1 mois maximum après la survenue du préjudice subi par le Client.

L'utilisateur aura le choix entre 2 formules de dédommagement :

1. **Un avoir crédité sur son compte internet** utilisable jusqu'au 31 août de l'année suivante. 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 23 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.

## **12. RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ**

L'utilisateur du domaine 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.

## **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€.



## **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](http://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 20 06**

**Via le site internet : [ete.ax.ski](http://ete.ax.ski)**

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