



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT DE REMONTÉES MÉCANIQUES EXPLOITÉES PAR LA SAVASEM – AX 3 DOMAINES

Valables du 01/06/2025 au 08/09/2025

1. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques et activités été (ci-après dénommés « forfaits ») commercialisés par la SAVASEM et donnant accès au domaine et au réseau de remontées mécaniques d'Ax 3 Domaines. L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales par l'acheteur (ci-après le « Client »).

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.

Les tarifs sont affichés aux guichets et disponibles sur le site internet de la station : <https://ete.ax.ski>. Il revient au Client de s'informer sur les tarifs en vigueur avant tout achat.

Le personnel de billetterie ne saurait être tenu responsable du choix effectué par le Client.

2. LES DIFFÉRENTS SUPPORTS DE FORFAIT

- **Keytickets** : délivrés gratuitement, utilisés pour les forfaits VTT et piétons (hors forfait saison). Il déclenche l'ouverture des tourniquets lorsqu'il est détecté dans une poche côté gauche.
- **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.

Tout support endommagé (percé, plié, etc.) pourra être remplacé avec **des frais de 10 €**.



3. PHOTOGRAPHIE

Une photo d'identité est obligatoire pour les forfaits saison. Elle est prise en billetterie ou à fournir au moment de l'achat.

4. VALIDITÉ DES FORFAITS

Tout forfait 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 incluses dans ces forfaits sont datées et consécutives : ils sont valables à partir du jour de l'achat, pour une durée allant d'une demi-journée à deux jours consécutifs. **Les journées non utilisées ne peuvent faire l'objet d'aucun remboursement ni report.**

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

Pour profiter d'une demi-journée le matin, le client doit acheter un forfait journée, puis se présenter en billetterie avant 13h45 pour obtenir le remboursement de la différence entre le prix payé et celui du forfait demi-journée.

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 doivent être utilisées consécutivement. Le forfait demi-journée n'est pas vendue en ligne.



b) Les forfaits piétons

Le forfait « **1 passage** » donne droit à un seul trajet en télécabine ou en télésiège.

Les forfaits piétons sont réservés à un usage sans VTT.

Les forfaits **piétons** de **1 à 7 jours** sont **datés, nominatifs**, et les journées doivent être utilisées **consécutivement**. Ils permettent l'accès à la télécabine Baou Ax/Station et/ou au télésiège Lièvre Blanc.

Sur la **vente en ligne**, les forfaits piétons de 1 à 7 jours sont **non datés** et sont valables uniquement pendant la saison en cours.

Pour les forfaits 2 à 7 jours achetés en ligne, les journées doivent également être utilisées consécutivement : le client choisit librement la date de début pendant la saison, puis utilise le forfait sur la durée sélectionnée, sans interruption.

c) Le forfait saison VTT

Le forfait saison VTT est disponible à la vente tout au long de la saison estivale. Il est valable chaque jour d'ouverture pendant la saison d'été et est strictement nominatif.

5. AUTRES ACTIVITÉS

d) Accès à l'espace Évolution

L'espace Évolution est en accès libre : aucune remontée mécanique n'y est en fonctionnement. Le port du casque est obligatoire pour tout usager. L'usage de cette zone se fait sous la seule responsabilité des pratiquants.

e) Accès piscine

Le ticket d'entrée piscine est valable pour une journée. Il donne accès à la piscine aux horaires suivants : de 11h00 à 12h30, puis de 13h15 à 18h00, hors jours de fermeture.



La carte 10 entrées permet d'accéder à la piscine à un tarif préférentiel pour 10 journées, consécutives ou non. Elle est valable jusqu'à la fin de la saison estivale en cours (année d'achat).

Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte majeur pour accéder à la piscine. Les jeunes enfants doivent porter des couches imperméables spéciales piscine.

Il n'existe pas de tarif visiteur : toute personne entrant dans l'enceinte de la piscine doit être munie d'un ticket d'entrée, qu'elle se baigne ou non.

Pour des raisons de sécurité et d'hygiène, l'accès à la piscine est limité à 120 personnes simultanément. Ce plafond comprend sans distinction les personnes se baignant et les accompagnants.

La piscine est fermée tous les samedis pendant la période d'exploitation estivale.

Aucun remboursement ni dédommagement ne sera accordé en cas d'intempéries ou de fermeture temporaire.

f) Mini-Golf – Terrain de tennis – Boules de pétanque

Pour chaque activité une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel. Tout dépassement de la durée prévue peut entraîner des frais supplémentaires.

- **Mini-golf**

Prêt d'un club et d'une balle par personne. Le tarif est appliqué à la demi-journée (4 heures maximum).

- **Terrain de tennis**

Mise à disposition du terrain pour une heure. Le matériel (raquette et balles) est prêté sans frais supplémentaires.

- **Boules de pétanque**

Prêt de 3 boules et d'un cochonnet. Le tarif est appliqué par jeu de 3 boules, pour une demi-journée (4 heures maximum).



g) Devalkart

Le tarif inclut la mise à disposition d'un **kart** ainsi que des **équipements de protection** : casque, charlotte et lunettes, pour une **durée d'une heure**.

En cas de dépassement de cette durée, un supplément de **19 €** devra être acquitté par le Client.

Une pièce d'identité sera conservée à titre de caution pendant l'activité et restituée à la fin de celle-ci, sous réserve de retour du kart en bon état.

Le Client s'engage à prendre connaissance et à respecter strictement **le règlement d'utilisation et de sécurité du Devalkart**, affiché en billetterie, sur le site internet de la station et au point de retrait du kart.

Le pilote doit mesurer au minimum 1m25. Les personnes de moins de 16 ans doivent être accompagnées d'un adulte, qui en assume l'entière responsabilité.

h) Pass Loisirs

Le Pass Loisirs est un titre d'accès valable pour une journée. Il permet de bénéficier de plusieurs activités à tarif préférentiel, par rapport à un achat individuel de chacune d'elles.

Le Pass donne accès, le même jour, aux prestations suivantes :

- **Remontées mécaniques**

Accès selon les conditions du forfait piéton "Ax 3 Domaines – 1 jour".

- **Piscine de Bonascre**

Accès dans la limite de la capacité d'accueil et des horaires d'ouverture.

- **Terrain de tennis**

Accès pour un créneau d'une heure maximum, sur réservation préalable. Le prêt de raquettes et balles est possible sans frais supplémentaires, sur demande.

- **Mini-golf**

Prêt de clubs et balles utilisables exclusivement sur les modules de minigolf de la station, pour une durée de 2 heures.



- **Boules de pétanque**

Prêt de 3 boules et d'un cochonnet pour une demi-journée (4 heures maximum).

Conditions générales d'usage

La SAVASEM ne saurait être tenue pour responsable ni procéder à aucun remboursement ou dédommagement, dans le cas où le Client ne pourrait pas réaliser une ou plusieurs des activités incluses dans le Pass, pour toute raison indépendante de la SAVASEM (manque de temps, absence de réservation, capacité atteinte...).

Aucune activité non réalisée dans le cadre du Pass ne pourra être reportée ou remboursée.

Le matériel prêté ou mis à disposition dans le cadre du Pass doit être restitué à l'issue de la période définie pour chaque activité. Le Client s'engage à en prendre soin et à le restituer dans son état initial. Tout matériel détérioré, non rendu ou perdu pourra être facturé au Client. Pour chaque activité une pièce d'identité sera conservée comme caution pour le prêt du matériel.

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.

6. TARIFS / RÉDUCTIONS / GRATUITÉ

L'ensemble des tarifs publics applicables à la vente des forfaits, titres de transport et supports est affiché dans les points de vente de la station, sur des panneaux prévus à cet effet, situés à proximité immédiate des caisses. Ces tarifs sont également consultables dans la brochure de la station et sur le site internet.

Les prix sont exprimés en euros, toutes taxes comprises (TTC).



Réductions et gratuités

Des réductions tarifaires ou gratuites peuvent être accordées à certaines catégories de personnes, selon des conditions spécifiques disponibles aux points de vente et sous réserve de présentation, **au moment de l'achat**, des **justificatifs** correspondants.

Aucune réduction ou gratuité ne pourra être appliquée rétroactivement une fois l'achat effectué.

La détermination de l'âge du Client pour l'application d'un tarif réduit ou d'une gratuité se fait au jour de début de validité du forfait.

7. MODALITÉS DE PAIEMENT

a) En billetterie

L'ensemble des titres de transport et des activités est disponible à la vente aux guichets de la station.

Moyens de paiement acceptés :

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

Les chèques bancaires ne sont pas acceptés.

La remise du ticket de caisse n'est plus automatique. Le Client souhaitant un justificatif papier doit en faire la demande au moment de l'achat.

À la demande du Client, le ticket peut également être envoyé par e-mail.

Ce justificatif constitue la preuve d'achat. Il doit être conservé avec soin, car il pourra être exigé pour toute demande ou réclamation. Le Client doit donc impérativement choisir, lors de l'achat, entre l'impression papier ou l'envoi par e-mail.



b) Vente en ligne

Voir conditions particulières de vente à distance.

8. 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...)

9. REMBOURSEMENT

En cas de non-utilisation totale ou partielle d'un forfait, ce dernier ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, échange ou report, quelle qu'en soit la cause.

De même, aucun remboursement ni échange ne sera accordé en cas de maladie, accident, ou toute autre cause personnelle affectant l'utilisateur, quelle que soit la durée de validité du titre. Le Client est invité à se rapprocher de ses assurances personnelles afin de couvrir ces risques.

Aucun service d'assurance n'est proposé en option sur les titres VTT, notamment en cas d'accident.

10. OUBLI – PERTE – VOL DE FORFAIT

En cas de perte, oubli ou vol de son forfait, le Client devra en informer dans les meilleurs délais le service client auprès de nos points de vente.

La demande devra impérativement être accompagnée du **ticket de caisse** correspondant au forfait concerné. Sans présentation de ce justificatif, aucune réémission ne pourra être effectuée. Le forfait initial sera invalidé et ne pourra plus être utilisé. Un duplicata correspondant à la durée restante du forfait sera alors remis au Client.



Le remplacement du forfait est **facturé 10 € par duplicata**.

11. FRAUDE – INFRACTION AUX CLAUSES DE TRANSPORT

Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant accès au domaine couvert par les présentes Conditions Générales, sans titre de transport valable, ou munie d'un titre non conforme, s'expose à des poursuites. 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 pourront être effectués à l'entrée du domaine et sur l'ensemble des remontées mécaniques, à tout moment.

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 et/ou des poursuites judiciaires, ainsi qu'au paiement des dommages et intérêts.

En cas de fraude avérée, le forfait sera immédiatement retiré à l'utilisateur, sans possibilité de remboursement ni de compensation.

12. INTERRUPTION DU SERVICE DES REMONTÉES MÉCANIQUES

En cas de fermeture partielle ou totale des remontées mécaniques, un temps d'attente peut être nécessaire pour le rapatriement des clients par véhicules motorisés depuis le plateau du Saquet, de Bonascre ou d'Ax-les-Thermes. Cette attente peut varier selon le nombre de personnes à évacuer, les conditions météorologiques et les éventuelles contraintes sanitaires. Les jours et horaires d'ouverture des remontées mécaniques et des activités peuvent être modifiés sans préavis, notamment en cas de conditions météorologiques défavorables.

Les éventuelles indemnisations prévues dans le présent article s'appliquent exclusivement aux forfaits achetés aux tarifs publics affichés, dans les points de vente ou sur le site officiel et aux forfaits **achetés directement auprès de la SAVASEM**.

Aucun forfait revendu par un tiers non partenaire ne pourra faire l'objet d'un quelconque dédommagement de la part de la SAVASEM.



Anticipation de fermeture

Lorsque la SAVASEM anticipe une fermeture totale ou partielle de son réseau de remontées mécaniques, elle peut appliquer un tarif réduit. Cette information est alors communiquée au Client de manière explicite, tant par le personnel en caisse que par des supports d'affichage placés à proximité immédiate des points de vente. Le Client est ainsi pleinement informé des conditions d'ouverture du domaine et des éventuels risques de perturbation susceptibles d'affecter le service.

En procédant à l'achat de son forfait malgré cette information, le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions d'exploitation particulières du jour. Cet acte d'achat vaut acceptation des limitations de service signalées, et de ce fait exclut toute possibilité de réclamation ou de dédommagement, quelle qu'en soit la nature ou la motivation.

Dédommagements

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

En cas de **fermeture totale d'une des deux remontées mécaniques** pendant toute la durée de validité du forfait, un dédommagement forfaitaire de **3,50 €** sera proposé.

b) Forfait piéton 1 à 7 jours

Un dédommagement ne sera proposé que si **toutes les remontées mécaniques** accessibles aux piétons sont **fermées**. Si au moins une remontée mécanique est accessible, aucun remboursement ne sera accordé.

Modalités de demande de dédommagement

Toute demande de dédommagement ne pourra être déposée qu'à l'issue de la validité du forfait. L'utilisateur devra remplir une demande de dédommagement en ligne via un formulaire accessible depuis le site internet ete.ax.ski en bas de page sous l'onglet « [Demande de dédommagement](#) ». Pour les personnes ne disposant pas d'un compte Google, il sera possible d'envoyer leur demande par courrier électronique à l'adresse support@cavaskier.com. Il est important de noter que seules les demandes envoyées à cette adresse seront prises en



compte. Par ailleurs, la demande devra être effectuée dans un **délai maximum d'un mois après la survenue du préjudice.**

Pour valider sa demande, le client devra fournir une copie scannée ou une photo claire du forfait original, sur laquelle les 23 chiffres sont parfaitement lisibles, ainsi que le ticket de caisse correspondant. Le choix du mode de dédommagement est définitif et ne pourra être remis en cause ultérieurement. Enfin, le montant de la compensation ne pourra jamais dépasser les indemnités forfaitaires prévues par la SAVASEM.

Choix du dédommagement (définitif et irrévocable)

- **Un avoir crédité sur le compte internet du Client** (valable 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.
- **Un remboursement sous forme de virement bancaire** Effectué dans un délai de 3 mois maximum après la réception du dossier complet (sauf cas de force majeure).

Aucune autre forme d'indemnisation ne pourra être exigée.

13. RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ

L'utilisateur du domaine est tenu de respecter strictement les règles de sécurité applicables au transport par remontées mécaniques. Cela inclut notamment le respect des règlements de police affichés au départ des remontées, des pictogrammes explicatifs ainsi que de toutes les consignes données par le personnel de la SAVASEM. Le non-respect de ces règles peut entraîner des sanctions.

14. CARTE DÉFECTUEUSE

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique de la carte, la station s'engage à procéder, dans les meilleurs délais et à ses frais, à son remplacement. Toutefois, si, après vérification, il est établi que la défectuosité est due à une mauvaise utilisation ou une



négligence de la part du bénéficiaire, la station facturera à l'adhérent le coût de remplacement ainsi que des frais de dossier de 10 €.

15. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Toutes les informations demandées sont obligatoires pour la délivrance des forfaits. En cas d'absence de données obligatoires, la demande ne pourra être traitée. Par ailleurs, des données de passage sont collectées à des fins de contrôle.

La photographie du Client, exigée pour certains produits, sera conservée pendant une durée d'un an à compter de la date d'enregistrement. Au-delà de cette période, une nouvelle photo devra être fournie pour tout nouvel achat.

La SAVASEM garantit la sécurité et la confidentialité de l'ensemble des données personnelles traitées, en conformité avec la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Ces données sont collectées et utilisées dans le cadre de l'exécution du contrat ou sur la base d'un intérêt légitime pour assurer la gestion des forfaits et des contrôles.

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 concernant la conservation de la photographie numérique. Ces droits peuvent être exercés 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 obtenir ces informations sur support écrit sur simple demande adressée au service susmentionné.

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



16. OBLIGATION DE MÉDIATION

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-3 du Code de la consommation, en cas de différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution des présentes conditions générales, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Le Client est informé de la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17) selon les modalités indiquées sur le site www.mtv.travel, et ce dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la date de sa réclamation écrite 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 (RLL), destinée à faciliter la résolution extrajudiciaire des litiges entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Cette plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

17. TRIBUNAL COMPÉTENT

Le présent contrat est soumis au droit français. En cas de litige, les parties conviennent que les tribunaux compétents seront ceux du ressort du siège social de la SAVASEM, sauf disposition légale impérative contraire.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Il appartient au client étranger de vérifier, le cas échéant, auprès des autorités locales la validité et les conditions d'utilisation des produits ou services qu'il souhaite 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
- Par courrier :



SAVASEM - Plateau de Bonascre - Boulevard de la Griole - 09110 - Ax Les Thermes

SAVASEM - Capital social : 1 261 260 € - SIRET : 479 782 690 00017 - Code APE : 4939C