



Conditions générales particulière de vente à distance des forfaits de remontées mécaniques et d'abonnement

Valables du 20/09/2019 au 20/09/2020

1. Généralités forfaits de ski et abonnement

La passation d'une commande implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommé « le client »), aux présentes conditions particulières de vente à distance ainsi qu'au CGVU (les CGVU contiennent les informations précontractuelles complémentaires).

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les présentes conditions complètent les « conditions de vente et d'utilisation » des forfaits affichées dans tous les points de vente, mise en ligne sur les sites internet suivant :

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

Les caractéristiques des différents forfaits proposés à la vente sont présentées dans la grille tarifaire consultable dans les points de vente et/ou depuis les sites internet susvisés.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques non commerçantes.



1. Dispositions générales

L'achat de forfaits et abonnement à distance s'effectue par une commande en ligne en se connectant sur les sites internet cités plus haut.

Passer une commande auprès de SAVASEM implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes conditions particulières de vente et aux conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de remontées mécaniques de la SAVASEM dont le client reconnaît en avoir eu la lecture à la validation de sa commande.

Aucune disposition contraire aux conditions de vente ne saurait être opposée à la SAVASEM si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par la SAVASEM.

Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par la SAVASEM sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande du client.

Ces conditions particulières de vente ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport de remontées mécaniques de la SAVASEM sont accessibles à tout moment sur les sites internet des stations et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

2. Produits proposés

La vente en ligne n'est pas exhaustive, en fonction de la station de ski choisie, certains titres ne sont pas disponibles. La liste des titres disponibles est présentée sur les sites internet des stations. Certains produits et réductions ne sont disponibles qu'aux billetteries des stations.

Le forfait de ski est composé d'un titre de transport enregistré sur un support magnétique et d'un justificatif de vente envoyé par courriel au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement.



L'abonnement est composé d'une carte magnétique associée à un moyen de paiement automatique avec autorisation de prélèvement consentie à Savasem et Guzet Pyrénées par le Client.

La vente en ligne permet au client :

- **l'achat d'un titre de transport** qui sera délivré sur un support rechargeable, appelé premier achat.
- **le rechargement d'un titre de transport** sur un support rechargeable compatible déjà en possession du client, appelé le rechargement.
- **L'achat d'un abonnement** donnant accès aux remontées mécaniques des stations de ski de la SAVASEM ainsi qu'à la station de Guzet avec un post paiement bancaire hebdomadaire automatique.

Les titres de transport proposés par SAVASEM sont une sélection de titres de transport pour l'accès aux remontées mécaniques sur les domaines skiables d'Ax 3 Domaines, des Monts d'Olmes, d'Ascou-Pailhères et, dans le cas de l'abonnement et du forfait saison multistation sur le domaine skiable de Guzet.

3. Commandes - Formation du contrat

Le client sélectionne sur le site les produits qu'il désire commander en cliquant sur les cases prévues à cet effet afin de remplir son panier électronique.

le client valide sa commande. Pour passer à l'étape suivante, le client doit s'identifier ou créer un nouveau compte avec un identifiant et un mot de passe obligatoire.

Le récapitulatif des produits commandés s'affiche ensuite avec le montant total TTC de la commande et le détail des éventuels frais annexes tels que frais d'envoi, dépôt de garantie.

Après avoir vérifié ce récapitulatif, le client confirme sa commande en cliquant sur l'icône de la carte bancaire qu'il souhaite utiliser pour régler sa commande ce qui l'amène au paiement. **Ce clic vaut acceptation sans réserve des présentes conditions particulières**



de vente et des conditions générales d'utilisation et confirmation définitive de sa commande par le client.

Après avoir reçu l'autorisation de paiement dans les conditions de l'article 8.1 des présentes, la SAVASEM adresse au client une confirmation de commande par courrier électronique.

La vente ne sera considérée comme définitive qu'après l'envoi par la SAVASEM au client de cette confirmation de la commande.

La livraison du justificatif d'achat varie en fonction du type de commande :

- A la validation de la commande en mode « rechargement », il sera envoyé par e-mail une confirmation comme justificatif d'achat, à imprimer et à présenter pour toutes demandes ultérieures. Le client a accès à sa commande dans son compte, onglet « commande ».
- A la livraison de la commande en mode « Premier Achat », le justificatif de vente avec les numéros de carte magnétique délivrée sera joint aux supports, à conserver et à présenter pour toutes demandes ultérieures
- Cas particulier de l'abonnement : dans le cas de l'achat d'un abonnement , le client paie un droit d'abonnement au moment de l'achat.

L'abonné est informé que le déclenchement des bornes d'accès aux remontées mécaniques d'un domaine par l'un des abonnés de son compte donnera lieu à la facturation du tarif journée dudit domaine, au prix mentionné sur le site internet « forfait abonnement » de sa station, quel que soit le nombre de passages effectués pendant la journée.

La tarification, dont bénéficie l'abonné, est disponible sur les sites internet de la SAVASEM.

La facturation sera établie de manière hebdomadaire par SAVASEM, l'abonné sera informé par email du prélèvement bancaire 48h avant le déclenchement du prélèvement.



4. Livraison des titres de transport

Les conditions de livraison des titres de transport diffèrent en fonction du mode sélectionné :

- Lorsque le forfait ou l'abonnement acheté en ligne fait l'objet d'un **envoi à domicile**, la date limite de commande est de 7 jours avant le premier jour de ski (exemple le lundi minuit pour le dimanche matin suivant). Exception faite des forfaits saison achetés en promo qui seront expédiés après la clôture de la vente promotionnelle.
- Lorsque le forfait ou l'abonnement fait l'objet d'un **retrait aux caisses**, la commande doit être effectuée avant 8h pour que le forfait soit disponible à l'ouverture des billetteries (sans frais).
- Lorsque le forfait ou l'abonnement fait l'objet d'un **rechargement**, le titre est valable 3 minutes après son achat.

5. Les tarifs

Le prix des prestations de la vente en ligne est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros.

Les prestations sont facturées TTC (toutes taxes comprises) selon le taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

La SAVASEM se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis, les tarifs sont consultables sur les sites internet mentionnés plus haut. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Les produits commandés demeurent la propriété de la SAVASEM Jusqu'au paiement intégral du prix.

6. Modalités

a. Paiements sécurisés

Le paiement sécurisé par carte bancaire est effectué par le système PAYZEN.



Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat pour les achats de titres et la souscription à l'abonnement. Dans le cas d'un abonnement, l'abonné signe aussi l'acceptation d'autorisation de prélèvement différé hebdomadaire en cas de consommation de ski sur la période.

Les informations seront conservées par PayZen pour les besoins de paiement différé.

A aucun moment, la SAVASEM n'a connaissance des numéros que le client doit fournir. Les commandes de produits SAVASEM payés par carte bancaire seront confirmées par un mail une fois qu'elles ont fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du client et celui de la SAVASEM. Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de validation de la commande.

b. Modalités de paiement

Le paiement du prix est exigible au moment de la commande.

Les paiements sont effectués par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express).

Le paiement en 3 fois (disponible uniquement en septembre et en octobre sur les forfaits saison promo): 1/3 de la somme est prélevé immédiatement par l'établissement bancaire puis chaque 1/3 restant à 30 jours d'intervalle.

Les titres acquis par le paiement en 3 mensualités ou par le règlement différé resteront la propriété de la SAVASEM jusqu'au paiement intégral, le Client en deviendra responsable dès leur remise matérielle.

A défaut de paiement de la deuxième ou troisième échéance, la SAVASEM pourra par conséquent reprendre lesdits titres et les échéances déjà versées seront acquises à la SAVASEM, en contrepartie de la jouissance des titres dont aura bénéficié le Client.



c. Délais et conditions de livraison des forfaits

Envoi à domicile : Les conditions de livraison s'appliquent en cas de Premier Achat avec la sélection de l'option payante « envoi à domicile » : à partir du 18 novembre 2019, les forfaits achetés à distance seront livrés dans un délai de 10 jours à compter de la réception de la commande, par voie postale à l'adresse indiquée par le client. 4,5 € de frais de participation d'envoi seront facturés (6€ pour les envois à l'étranger).

Tous les envois sont effectués en « lettre suivie » ou mode équivalent selon les termes et conditions définis au paragraphe ci-dessus.

Le client peut choisir le retrait dans les points de vente SAVASEM au plus tôt la veille de son 1^{er} jour de ski et selon les horaires d'ouvertures des différents points de vente. La copie de l'accusé de réception sera alors exigée par la SAVASEM ainsi que la présentation d'une pièce d'identité officielle en vigueur. A défaut, les forfaits commandés ne pourront pas être délivrés.

La commande sera ensuite remise au client, sous réserve de la signature par celui-ci d'un reçu. (sauf cas du rechargement en ligne).

7. Mode de preuve

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client vaut preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n° 2000-230 du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne. Le Client doit conserver impérativement le courriel de commande, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques.

Les informations relatives à la validité du titre de transport et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle.



8. Perte, vol ou oubli des 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 forfait sera alors invalidé et ne pourra plus être utilisé. Un courrier électronique sera adressé à l'adhérent et au bénéficiaire pour l'informer du blocage de son forfait.

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

- **Forfait abonnement** : remplacé à la date de déclaration de perte, les consommations précédentes resteront dues par l'adhérent.
- **Forfait non encore utilisé** : remplacement total
- **Forfait séjour (2 à 7 jours)** : remplacé à compté 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.
- **Forfait liberté** : remplacement du nombre de jours restants dans la carte au moment de la déclaration de perte.
- **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. Droit de rétractation

En application de l'article L-221-2 du code de la consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivant du code de la consommation ne s'applique pas aux contrats de transports de passagers.

Une fois la commande du forfait confirmée par le client, le forfait commandé ne peut être ni repris, ni- remboursé.

La modification de titre reste possible dans la limite d'une commande d'un montant final supérieur ou égal à la commande initiale. Une demande de modification pourra faire l'objet de frais supplémentaire forfaitaires de 10€ par forfait.



Les demandes de modification de commande doivent s'effectuer par email à support@cavaskier.com dans un délai d'une semaine avant le 1er jour de ski .

10. Responsabilité et garanties

La SAVASEM ne sera tenu que d'une obligation de moyen pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité de la SAVASEM ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatique et d'une manière générale de toute autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure.

Le client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données et les risques liés à la sécurité des communications.

11. 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.

12. 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.

13. Tribunal compétent

Les parties conviennent que ce contrat est soumis à la loi française. En cas de litige, seuls les tribunaux français sont compétents.

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.

2. Spécifications supplémentaires exclusives de la formule abonnement

1. Durée de validité de l'adhésion

L'adhésion est souscrite pour la saison en cours jusqu'au 30 septembre de la saison suivante, quelque soit la date de souscription.



L'adhésion sera alors renouvelée par tacite reconduction. L'adhérent sera informé par mail au moins un mois avant la date d'expiration de son adhésion.

Il aura alors, jusqu'au 1er septembre de l'année n+1, pour notifier son opposition au renouvellement, s'il le souhaite sur son espace personnel ou par lettre recommandée AR, cachet de la poste faisant foi.

A défaut de manifestation expresse de sa part, l'adhésion sera automatiquement reconduite pour une période de 12 mois courant à partir du 1er octobre de chaque année. Le montant du renouvellement de l'adhésion est exigible à compter du 1er octobre de chaque année. L'adhérent s'engage à communiquer tout changement d'adresse postale et/ou électronique dans les plus brefs délais. La SAVASEM ne pourra être tenue responsable en cas de non réception de ce courrier si ces changements n'ont pas été signalés par l'adhérent.

2. Facturation abonnement

Dans le cadre d'un abonnement paiement à la consommation, SAVASEM facture et prélève de façon périodique, tous les 7 jours, la carte bancaire de l'adhérent des sommes dues par ce dernier au titre des consommations de chacun des bénéficiaires du compte adhérent et, le cas échéant, de toutes les sommes dues par l'adhérent dans le cadre de son adhésion.

Le relevé des consommations précise, pour chaque bénéficiaire du compte adhérent et chaque domaine :

- La date de passage
- Le montant correspondant
- Le nom du ou des bénéficiaire(s) ayant skié
- Le lieu

La facture ne vaut pas solde de tout compte pour les passages effectués sur les remontées mécaniques des domaines par les bénéficiaires pendant la période considérée.

Toute consommation omise sur le relevé pourra être facturée ultérieurement.

Les enregistrements relatifs aux consommations, effectuées par le système informatique de SAVASEM et servant de base à la facturation, font foi jusqu'à preuve du contraire.



Une facture est disponible sur le compte client, celle-ci indique :

- Le nom et l'adresse de la société
- Le nom de l'adhérent
- Le prix HT et TTC
- La date de la facture et la date du paiement
- Le relevé des consommations effectuées au cours de la période de facturation par bénéficiaire du compte adhérent et par domaine
 - Le cas échéant, les éventuels services complémentaires achetés
 - Le cas échéant, les éventuelles indemnités, pénalités ou frais de service.

3. Défaut de paiement abonnement

- En cas de rejet de paiement de la facture, SAVASEM pourra émettre un nouveau prélèvement en fonction du motif de rejet.
 - Le cas échéant, elle mettra en demeure l'adhérent par courrier électronique ou postal de payer les sommes dues.
 - A défaut de paiement, après mise en demeure, les forfaits reliés au compte de l'adhérent seront invalidés.

Le taux de pénalités applicable est celui du contrat s'il existe ou à défaut celui-ci est égal aux taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points. Elles sont appliquées sur le montant TTC de la facture.

Elles seront exigibles à compter du 1er jour de défaut de paiement. Ces pénalités s'ajoutent au paiement du principal. **Tout défaut de paiement entraînera de plein droit et sans notifications préalables, la suspension de la (les) carte(s) du compte adhérent jusqu'à complet paiement des sommes dues.**

Conformément à l'article L 441-6 du Code de commerce, en sus des indemnités de retard, toute somme, y compris les avances ou acomptes, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros due au titre des frais de recouvrement.

Toutes les consommations non encore facturées deviendront immédiatement exigibles après suspension de la carte.



4. Résiliation

a. Résiliation à l'initiative de l'abonné

L'abonné peut demander à tout moment la résiliation unilatérale de son adhésion auprès du service Client par courrier recommandé avec avis de réception. L'adhérent devra rappeler les références de son contrat : coordonnées, numéro de le (des) carte(s) résiliée(s). A réception de la demande de résiliation, SAVASEM adressera un courrier électronique de confirmation de résiliation (il est recommandé d'en conserver une copie) et invalidera la (les) carte(s) du compte adhérent et les bénéficiaires du compte

adhérent ne pourront plus bénéficier des avantages de(s) la carte(s), sauf à souscrire à une nouvelle adhésion. La résiliation prendra effet trois (3) jours ouvrés à compter de la réception de la notification. La résiliation de l'adhésion sur l'initiative de l'adhérent n'ouvre droit ni au remboursement de l'adhésion, ni à indemnisation. Une confirmation sera envoyée par courrier électronique à l'adhérent. Les consommations antérieures à la date de résiliation effective telle que définie ci-dessus, sont dues par l'adhérent.

b. Résiliation à l'initiative de SAVASEM

SAVASEM se réserve expressément le droit de procéder à la résiliation de plein droit de l' (des) abonné(s) avant son échéance et d'annuler la (les) carte(s) en cas de non-respect par l'adhérent et/ou l'un des bénéficiaires du compte adhérent de l'une ou quelconque des obligations mises à leur charge au terme des présentes conditions particulières, notamment en cas :

- **D'utilisation frauduleuse** : non-respect du caractère personnel nominatif de la carte
- De déclarations frauduleuses ou falsification : fausses déclaration et falsification de pièces à l'occasion de l'émission de la carte ou de sa réédition
- **De violations des dispositions des présentes conditions particulières** et des conditions générales d'utilisation des domaines et comportement contraire à l'ordre public et aux bonnes mœurs
- **Défaut de paiement** et ce, sans que l'adhérent ne puisse prétendre à un quelconque remboursement même partiel.



SAVASEM se réserve le droit de refuser toute nouvelle adhésion à un adhérent dont l'adhésion a déjà fait l'objet d'une résiliation sur l'initiative de SAVASEM.

c. Effet de résiliation

En cas de résiliation, quel qu'en soit le motif, SAVASEM facture les sommes non réglées dues au titre de l'adhésion, consommations incluses. A ces sommes s'ajoutent, le cas échéant, les pénalités et indemnités prévues à l'article 15.

5. Changement de coordonnées

En cas de changement d'adresse postale, d'adresse de messagerie électronique, de carte bancaire ou de renouvellement de carte bancaire, l'adhérent s'engage à notifier au service client la modification intervenue dans un délai maximum de 15 jours suivant ledit changement.

La modification prendra effet au maximum 8 jours après réception de la notification, par le service client, et sera à effet immédiat lorsque les modifications seront faites directement sur le Site Internet.

Le non-respect des dispositions qui précèdent ou la révocation par l'adhérent de l'autorisation de paiement par carte bancaire entraîne de plein droit la résiliation de (des) l'adhésion(s) du compte adhérent.

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



Par courrier

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

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