



# FORFAITS REMONTEES MECANIQUES

SAEML PAVIN SANCY

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES FORFAITS DE REMONTEES MECANIQUES

Pour les titres de transport vendus par la SAEML Pavin Sancy, utilisables sur les remontées mécaniques du domaine de Super Besse

Société anonyme d'économie mixte locale (ci-après SAEML PAVIN SANCY) au capital de 408 420 €

N° SIRET : 496 250 077 000 13

N° TVA : FR 63 496 250 077

Siège social : Rond-point des pistes – 63610 SUPER BESSE –

Mail : vel@pavin-sancy.com

## Article 1 : Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques vendus par la SAEML PAVIN SANCY et donnant accès au domaine skiable de Super Besse et du Mont Dore lorsque la liaison est ouverte. L'acquisition d'un titre de transport implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le client) de l'intégralité des CGVU (Conditions Générales de Ventes et d'utilisation), sans préjudice des voies de recours habituelles.

Les présentes conditions générales de vente sont applicables pour tous les titres vendus par la SAEML PAVIN SANCY.

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de titres vendus par la SAEML PAVIN SANCY, à savoir :

- Dans ses points de vente en station et chez les hébergeurs ;
- Sur les automates disponibles dans certains points de vente ;
- Sur [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com) (ci-après le « Site Internet »).

Tous les tarifs publics de vente de forfaits, des titres de transports et des supports sont affichés aux abords des points de vente et sur le site internet. Ces tarifs sont exprimés en Euros et toutes taxes comprises.

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 en France. Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par la SAEML PAVIN-SANCY sans préavis.

## Article 2 : Descriptifs des titres de transport

Les titres de transport proposés sont des forfaits pour l'accès aux remontées mécaniques sur le domaine skiable de Super-Besse ou du Mont-Dore (lorsque la liaison est ouverte), avec ou sans assurance, aux périodes et conditions indiquées sur les différents points de vente. Le forfait est encodé sur une carte mains-libres (carte facturée 2 € au premier achat).

Le titre de transport est valable sur l'une OU l'autre des 2 stations. Lorsque la liaison est ouverte, l'accès au 2ème domaine est offert. Lorsque la liaison est fermée, le client ne peut prétendre à aucune réduction de tarif ou de remboursement.

La durée d'un Titre exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée. Peuvent également être proposés à la vente des « Titres à jour non consécutifs » sur une période datée. Si, à la fin de ladite période, ce crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté ni remboursé ni échangé.

**ATTENTION :** Chaque émission de Titre donne lieu à la remise d'un « justificatif de vente » sur lequel figurent la catégorie (adulte, enfant, etc.), sa date limite de validité, son numéro WTP du titre de transport et l'assurance éventuellement souscrite. Ce « justificatif de vente » doit impérativement être conservé par le Client, lequel doit être en mesure de présenter la version originale de celui-ci au Vendeur en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, réclamation).

#### **a. Point de vente physique**

Les points de vente physique permettent l'achat et/ou le rechargement de tous les titres de transports affichés sur le point de vente.

#### **b. Sur les automates**

Des automates permettent l'achat et/ou le rechargement des seuls titres mentionnés sur ces automates et sont mis à la disposition des Clients dans certains points de vente. **Sont exclus de ces automates les forfaits gratuits (demande de justificatifs) et ceux soumis à l'ajout d'une photo** Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) via un terminal de paiement automatique.

#### **c. Sur le site internet**

La vente en ligne permet au client de recharger un titre de transport sur une carte Mains Libres ou d'acheter une carte Mains Libres et d'y enregistrer un titre de transport. La liste des forfaits disponibles est présentée dans la grille tarifaire mise en ligne. L'ensemble des titres demeure disponible dans les points de vente physiques.

NB : La confirmation de commande fait office de justificatif de vente

#### **Informations pratiques :**

L'utilisateur doit être porteur de son forfait du début jusqu'à la fin de son activité, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée. Pour favoriser la transmission des informations enregistrées sur la carte lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait doit être porté à gauche et éloigné d'un téléphone portable, de clefs et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium. Enfin, en aucun cas deux cartes ne doivent être utilisées simultanément, même si l'une d'elle est périmée.

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Les forfaits saison sont valables uniquement à partir du 1<sup>er</sup> jour des vacances de Noël au 31 mars de l'année en cours, et en fonction des conditions d'enneigement.

### **Article 3 : Les différents supports des titres**

#### **a. Carte mains libres**

Le Titre est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport. Ce support (ci-après « carte mains libres ») mentionne son numéro dit « numéro unique WTP ». Il est rechargeable et réutilisable une ou plusieurs fois, dans la limite minimum de cinq ans. La carte mains libre incorpore une puce sur laquelle est encodé ou chargé le titre donnant accès au domaine skiable de Super Besse et du Mont Dore (lorsque la liaison est ouverte). Cette carte est vendue 2€, elle est rechargeable et non remboursable.

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. Le porteur d'une carte mains libres ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du titre de transport en cas de rechargement aux points de vente ou en ligne.

La garantie des cartes mains libres ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support et consiste dans la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux.

#### **b. Supports à utilisation unique**

Les supports à utilisation unique sont utilisés pour les Aller/ Retour avec le téléphérique de la Perdrix, le télésiège Falaise, la Fantasy luge, le Snake Gliss, le Yooner, le stade de luge, la luge d'été et le tubing ...toutefois dans un souci écologique des boîtes de recyclage seront mises en place pour donner une seconde vie à ces supports.

### **Article 4 : Conditions d'émission et de contrôle des titres de transport**

La vente de forfaits d'une durée supérieure ou égale à 3 jours et la vente du forfait saison nécessitent l'enregistrement d'une photo sur la carte. Tous les points de vente physique sont équipés de Webcam pouvant prendre les personnes présentes en photo. Les clients devront se présenter de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef.

Le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de la catégorie d'âge est subordonné à la production de justificatifs d'identité. La détermination de l'âge du titulaire à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer.

Les acheteurs de forfaits -5/+75ans se verront demander une pièce d'identité. Pour tout achat de forfait à tarif préférentiel, une pièce d'identité sera demandée au client. La SAEMML PAVIN SANCY se réserve le droit de demander une pièce d'identité lors de l'achat d'un titre en cas de doute sur l'âge des clients. **Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.**

### **Article 5 : Modalités de paiement**

#### **a. Modalités de paiement en caisse**

Les paiements sont effectués en devise euros :

- soit en espèces
- soit par carte bancaire
- soit par chèques vacances ANCV
- soit par chèques vacances connect émis par l'ANCV

#### **b. Modalités de paiement sur les automates**

Les paiements sont effectués en devise euros par carte bancaire uniquement. Le client peut régler en sans contact.

#### **c. Modalités de paiement sur internet**

Le prix est exigible à la commande et les paiements sont effectués par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) via un paiement sécurisé Crédit Agricole avec 3D Secure qui garantit la confidentialité des règlements ou par chèques vacances connect émis par l'ANCV.

A aucun moment l'exploitant n'a connaissance des numéros que le client doit fournir. L'exploitant est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de la commande a été effectué sur son compte.

### c.1. Paiement sécurisé

Le paiement sécurisé par carte bancaire est effectué par le Crédit Agricole Centre France via E-Transaction le serveur de paiement sécurisé "on line" du Crédit Agricole Centre France. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat. Les commandes de produits SAEML PAVIN-SANCY payés par carte bancaire seront confirmées une fois qu'elles ont fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande.

### Article 6 : Tarifs

La SAEML PAVIN-SANCY se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis.

Les tarifs indiqués sur le site sont les tarifs standards. **Les réductions ponctuellement appliquées aux caisses des remontées mécaniques ne sont pas répercutées sur le site et aucun dédommagement même partiel ne sera consenti en cas de réductions en caisse.** Il appartient au client de prévoir ses achats, aucun remboursement même partiel ne sera consenti en fonction de l'enneigement (sauf fermeture complète de l'ensemble des remontées mécaniques).

Les produits commandés demeurent la propriété de la SAEML PAVIN-SANCY jusqu'au paiement intégral du prix.

### Article 7 : Assurance Assur'Glisse

Le client peut choisir en option de son forfait la souscription à une assurance journalière Assur'Gliss. Celle-ci est soumise aux conditions de la société Gras Savoye Montagne accessible par ce lien : [www.assuranceski.com](http://www.assuranceski.com).

Plus d'informations sur l'assurance Assur'Glisse : <https://www.grassavoye-montagne.com/?dashboard=orion>

Numéro de RCS (le cas échéant) : SOCIETE PAVIN SANCY Super Besse 63610 Besse-et-Saint-Anastaise, CLERMONT FERRAND 496250077 est inscrit au Registre unique des Intermédiaires en Assurance, Banque et Finance sous le numéro d'immatriculation 19008145 en qualité de : Mandataire d'intermédiaire d'assurance (MIA) depuis le 29/11/2019 jusqu'au 28/02/2022.

### Article 8 : Justificatifs de vente

#### a. Justificatif de vente en caisse et sur les automates :

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité, son numéro unique « WTP » et l'assurance éventuelle. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté lors de toute réclamation. En cas d'achat de l'assurance, seul le justificatif fait foi.

#### b. Justificatif de vente sur internet :

Toute commande vaut acceptation des tarifs et description des services. Les données enregistrées par la SAEML PAVIN-SANCY et par le système de paiement E-Transaction constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la SAEML PAVIN-SANCY et les clients.

Toute commande n'est définitivement confirmée et n'engage la SAEML PAVIN-SANCY qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande a été prise en compte. A l'issue du processus de commande, la SAEML Pavin-Sancy confirme la commande par un email adressé à l'acheteur dans sa boîte aux lettres électronique.

Les données enregistrées par la SAEML Pavin-Sancy constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. Celle-ci est archivée par la SAEML Pavin-Sancy. Le client peut accéder à cet archivage en contactant le service Relations Clients.

## **Article 9 : Contrôle des forfaits et infractions aux clauses de transport**

Le forfait doit être présenté lors de chaque contrôle par les agents assermentés de la SAEML Pavin Sancy. L'absence de titre de transport ou l'usage détourné d'un titre de transport (utilisation d'un titre vendu au tarif enfant pour un adulte, par exemple) est passible d'une amende forfaitaire dont le montant est égal à cinq fois la valeur du forfait journalier adulte et augmentée de frais de dossier si elle est réglée au-delà de deux mois.

La falsification d'un titre de transport ou l'utilisation d'un titre falsifié est passible de poursuites pénales ainsi que du paiement de dommages et intérêts.

Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire ou à des frais des poursuites judiciaires ainsi qu'au paiement de dommages et intérêts. La SAEML Pavin-Sancy se réserve également le droit de déposer plainte auprès de la gendarmerie.

## **Article 10 : Remboursement des forfaits**

Aucune réclamation ou remboursement n'est possible après l'achat. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel ne peut être tenu responsable du choix du client. Il appartient également au client de vérifier son ticket de caisse immédiatement après son achat et de faire réclamation si problème. **Aucune réclamation ne sera prise en compte après utilisation même partielle du titre.**

### **Perte ou vol des forfaits**

En cas de perte ou de vol, les forfaits peuvent faire l'objet de la délivrance d'un duplicata sur présentation de l'e-mail de confirmation de commande, mentionnant la référence de la commande, et une pièce d'identité en vigueur, avec **application des frais de traitement de 8€ + 2€ pour le remplacement du support mains libres et d'une journée de carence.**

Les cartes Mains Libres qui ont été perdues ou volées seront bloquées et non remboursables.

### **Fermeture ou interruption de service**

En cas d'arrêt complet et continu supérieur à une demi-journée de la totalité des installations auxquelles le titre donne accès, le titulaire d'un titre de transport peut se voir proposer un dédommagement du préjudice subi. Le titulaire pourra bénéficier sur remise de pièces justificatives (justificatif de vente) : soit d'une prolongation immédiate en journées de ski, soit d'un avoir en journées de ski ou d'un remboursement.

### **Forfaits partiellement utilisés ou non utilisés**

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ni totalement épuisés, ceux-ci ne sont ni remboursés, ni échangés.

Les forfaits journées ainsi que les cartes journées non consécutives ne sont ni remboursables ni échangeables pour quelque raison que ce soit. Les journées non consécutives doivent être impérativement utilisées pendant la saison hiver

en cours, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni à un report de validité.

Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres de transport pour accident, maladie et toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait. Un service d'assurance peut couvrir ce risque et des renseignements utiles peuvent être obtenus auprès de nos hôtes de vente ou sur le site internet.

### Modification / annulation de commande

#### a. Modifications / annulation de commande en caisse

Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres de transport pour accident, maladie et toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait. Un service d'assurance peut couvrir ce risque et des renseignements utiles peuvent être obtenus auprès de nos hôtes de vente ou sur le site internet.

#### b. Modifications / annulation de commande sur le site internet

Une fois la commande du titre confirmée par le client, le titre commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé. De même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande.

#### Droit de rétractation sur internet :

En application de l'article L221-18 du Code de la consommation, la vente des titres de transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétraction prévu à l'article L221-2 du Code de la consommation en matière de vente à distance.

### Article 11 : Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à la SAEM Pavin Sancy soit par mail [vel@pavin-sancy.com](mailto:vel@pavin-sancy.com) soit par courrier Saeml Pavin Sancy rond-point des pistes 63610 Super Besse, dans un délai de 15 jours suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice.

De plus, à défaut de réponse satisfaisante le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV BP 80303-75823 PARIS CEDEX 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et ce dans un délai maximal d'un an (1 an) à compter de la réclamation écrite formulée auprès de l'exploitant.

### Article 12 : Règlement des litiges

A défaut de règlement amiable, tout litige sera porté devant les juridictions compétentes.

### Article 13 : Propriété intellectuelle

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droit d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle du Vendeur.

Tous les éléments du site de la SAEML PAVIN-SANCY [superbesse.sancy.com](http://superbesse.sancy.com) sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de la SAEML PAVIN-SANCY. Personne n'est autorisée à reproduire, exploiter, rediffuser ou utiliser à quelque titre que ce soit, même partiellement, des éléments du site. Tout lien simple ou par hypertexte est strictement interdit sans un accord express de la SAEML PAVIN-SANCY.

### Article 14 : COVID 19 : Respect des mesures et règles sanitaires -DISPOSITIONS PARTICULIERES

« Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire pour faire face à l'épidémie de COVID-19, la société PAVIN SANCY a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

Le client est tenu de respecter les prescriptions réglementaires et mesures sanitaires au jour de la consommation du forfait.

Tout titulaire d'un titre est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, le client s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par les opérateurs, en amont comme au cours de sa présence sur le site et de l'accomplissement de la prestation. »

**ARTICLES LIES UNIQUEMENT AU SITE INTERNET**

### **Article 15 : Responsabilité**

La SAEML PAVIN-SANCY n'a pour toutes les étapes d'accès au site, du processus de commande, de la livraison ou des services postérieurs, qu'une obligation de moyens. La responsabilité de la SAEML PAVIN-SANCY ne saurait être engagée pour tout inconvénient ou dommage inhérent à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture du service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques, ou de tout fait qualifié de force majeure, conformément à la jurisprudence. La SAEML PAVIN-SANCY ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du contrat en cas de force majeure, perturbation ou grève totale ou partielle, notamment des services postaux ou des moyens de transport, en cas d'inondations ou d'incendies.

### **Article 16 : Preuve**

La fourniture du numéro de carte bancaire et la validation finale de la commande vaudront preuve de l'intégralité de ladite commande conformément aux dispositions de la loi n°2000.230 du 13 mars 2000 et vaudront exigibilité des sommes engagées par la saisie des articles figurant sur le bon de commande.

### **Article 17 : Informatique et libertés**

Les informations concernant le client, transmises lors de la commande, sont recueillies par la SAEML PAVIN-SANCY, et de l'Office de Tourisme du Massif du Sancy.

Le traitement de données personnelles tirées de la vente sur ce site internet a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Les informations que les clients communiquent sur ce site permettent à la SAEML PAVIN-SANCY de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site.

Conformément à l'article 34 de la loi n° 78.17 du 6 janvier 1978 "Informatique et Libertés", le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent.

Si le client souhaite exercer son droit en s'adressant par courrier à la SAEML PAVIN-SANCY, service de vente en ligne.

**CONDITIONS GENERALE DE VENTE DES ACTIVITES**

### **Article 1. Descriptif des activités et points de vente**

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat d'Activité commercialisée par la SAEML PAVIN SANCY, à savoir :

- L'activité fantasy luge est vendue au cours de la saison d'hiver en caisse de la gare du Téléphérique. Elle est datée et vendue uniquement sur place. Le tarif comprend le prêt de la luge, le casque, 1 aller en téléphérique ainsi que l'encadrement. Son achat donne lieu à la remise d'un justificatif de vente.
- L'activité Yooner est vendue au cours de la saison d'hiver en caisse de la gare du Téléphérique. Elle est datée et vendue uniquement sur place. Le tarif comprend la location du Yooner ainsi que l'encadrement de l'animation. NB : Il est précisé que le Client ne peut bénéficier de l'Activité qu'à condition de disposer d'un Titre en cours de validité lui permettant d'accéder à la remontée mécanique concernée. Les caractéristiques principales de l'Activité sont présentées dans les guides tarifaires disponibles dans les points de vente et sur le Site Internet.
- L'activité « escape game » cf conditions générale de vente de l'escape game.

NB : Pour toute Activité, les personnes mineures sont placées sous la responsabilité de leurs parents ou des personnes auxquelles ceux-ci en ont confié la garde. Il est précisé que le détenteur d'un Titre ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix de l'Activité et n'a pas la possibilité de louer uniquement les engins et l'équipement susvisés

## **Article 2. Description des supports**

Les activités sont encodées sur des supports à utilisation unique.

## **Article 3. Non-utilisation ou utilisation partielle de l'Activité**

L'Activité ne pourra donner lieu à remboursement qu'en cas d'annulation par le Vendeur sans possibilité de report durant le séjour du Client. Dans ce cas, le Client sera informé de l'annulation de l'Activité par le Vendeur.