

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE DES TITRES DE TRANSPORT SUR LES REMONTEES MECANIQUES

### SOCIETE D'EXPLOITATION DES REMONTEES MECANIQUES D'AVORIAZ (SERMA)

Société par actions simplifiées au capital de 16 500 000,00 €, Immatriculée au RCS de Thonon les Bains sous le numéro 389 022 419, N° TVA intracommunautaire : FR 323 890 22 419. Siège social situé 98 Place Jean Vuarnet – 74110 Avoriaz, N° tel : 04 50 75 02 15  
 Courriel : serma@serma-avoriaz.com  
 Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès de ALLIANZ Responsabilités des entreprises – 1 Cours Michelet – CS 30051 – 92076 LA DEFENSE Cedex, par l'intermédiaire de notre courtier d'assurance Olivier BLANC, 10 avenue d'Evian 74200 THONON LES BAINS.  
 Numéro d'immatriculation ORIAS : 08040000  
 Exploitant le domaine skiable d'Avoriaz, ci-après dénommée «l'Exploitant».

#### [ PREAMBULE ]

Les présentes Conditions particulières de vente en ligne des Titres de transport sur les remontées mécaniques (CPVEL) s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommés « Titres ») donnant l'accès au domaine d'Avoriaz et/ou des Portes du Soleil et vendus par l'Exploitant sur ses bornes automatiques ou sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com) hébergé par XSALTO – 6 avenue Pierre de Coubertin - 38170 Seyssinet Pariset.

L'acquisition d'un forfait remontées mécaniques (FORFAIT RM) sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com) implique la connaissance et l'acceptation de l'intégralité des Conditions particulières de vente en ligne des Titres de transport sur les remontées mécaniques (CPVEL), complétées par les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des Titres de Transport sur remontées mécaniques d'Avoriaz, ainsi que par les Conditions Générales de Vente (CGV).

Ces CPVEL, CGU et CGV sont consultables sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com), au siège social et dans chaque point de vente de l'Exploitant. Elles sont également consultables au siège social et dans chaque point de vente de l'Exploitant.

Conformément à l'article 1127-1 du Code civil, l'ensemble des CPVEL est mis à la disposition du Client qui a la possibilité de les télécharger et de les imprimer. Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Ces CPVEL pourront être modifiées unilatéralement par l'exploitant sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le Client.

Si une disposition des présentes venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques et pour les sociétés ayant leur siège social en France. Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Il appartient au Client de s'informer sur les Titres et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

#### [ 1.FORFAITS RM ]

Les FORFAITS RM proposés sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com) sont une sélection de FORFAITS RM donnant l'accès au domaine d'Avoriaz et/ou des Portes du Soleil, avec ou sans assurance, aux périodes et conditions indiquées sur le site.

#### [ 2.SUPPORT DES FORFAITS ]

L'achat en ligne reste soumis à l'acquisition ou à la possession d'un support dit « mains libres » d'une valeur unitaire de 3,00 € TTC, sur lequel figure un numéro d'identification internet personnel appelé n°WTP. L'acquisition de ce support peut se faire lors l'achat en ligne d'un FORFAIT RM ou en s'adressant directement à un point de vente SERMA. Ce support permet de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

#### [ 3.TARIFS ]

Les prix indiqués sont des prix TTC en Euros tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

La durée du FORFAIT RM, le domaine skiable couvert par celui-ci et son canal d'achat (en ligne ou en caisse) différencient les FORFAITS RM au niveau de leurs tarifs.

Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables. Les codes promotionnels accordant des réductions peuvent être utilisés uniquement sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com)

#### [ 4.MODALITES DE COMMANDE ]

L'achat de FORFAIT RM en ligne s'effectue exclusivement par une commande sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com) qui permet :

- Soit d'acheter un FORFAIT RM sur un support « mains libres » acheté en même temps que le FORFAIT RM, alors appelé « PREMIER ACHAT »
  - Soit d'acheter un FORFAIT RM à recharger sur un support « mains libres » déjà en possession du client, alors appelé « RECHARGEMENT »
- Lors de l'achat d'un FORFAIT RM, le client doit s'identifier ou créer un compte client. La création d'un compte permet au client de conserver ses

informations de commande pour faciliter ses commandes ultérieures mais également de souscrire au programme de fidélité My Club PDS pour bénéficier des avantages qui lui sont associés.

Conformément aux exigences résultant de l'article 1127-2 du Code Civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande, son montant total et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs. Pour finaliser sa commande, le client doit accepter les conditions générales de vente, les conditions particulières de vente en ligne et les conditions générales d'utilisation.

Une commande est considérée comme complète dès lors que le paiement est accordé par l'organisme bancaire du Client et que les éventuels justificatifs nécessaires aient été fournis (photographie, carte d'identité ...).

La commande complète doit parvenir à l'exploitant :

- Au moins 8 jours avant le 1<sup>er</sup> jour de validité du forfait pour un PREMIER ACHAT,
- Au moins 1 heure avant le début de validité du forfait pour un RECHARGEMENT.

La commande fait l'objet d'une confirmation envoyée à l'adresse e-mail renseignée par le client lors de sa commande et mentionnant :

- Le numéro de la commande,
- Le nom et les coordonnées du Client
- Le détail de la commande (domaine, durée de validité, catégorie de personnes, date de 1<sup>er</sup> jour de validité du forfait)
- Le lieu de retrait des forfaits (uniquement lors d'un PREMIER ACHAT non envoyé au domicile du Client)

Ce récépissé de commande est un justificatif d'achat qui devra être impérativement conservé par le Client pendant toute la durée de validité du FORFAIT RM rechargé sur son support « mains-libres », notamment en cas de contrôle lors de l'utilisation des remontées mécaniques ou pour toute demande ultérieure pour laquelle un justificatif peut être demandé (justificatif d'assurance, perte ou vol du FORFAIT RM ...)

Le domaine et la durée de validité du FORFAIT RM ne sont pas indiqués sur le support « mains-libres » mais ils le sont sur le récépissé de commande. Toute information relative à la validité du FORFAIT RM inscrite sur le titre de transport n'a aucune valeur contractuelle.

#### [ 5.PHOTOGRAPHIE DU TITULAIRE ]

La vente de tout Titre d'une durée supérieure à sept jours, de Titre gratuit ou à tarif réduit, ainsi que de catégorie « saison », est subordonnée à la prise d'une photographie récente et reconnaissable. Cette photographie sera conservée par l'Exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre, sauf opposition de la part du client (voir [14.PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ]).

#### [ 6.ASSURANCE SNOWRISK ]

Les assurances personnelles ne couvrant pas nécessairement la totalité des risques encourus par la pratique du ski, deux produits d'assurance ski propre aux stations des Portes du Soleil, appelé « Snowrisk » (sports d'hiver) et « ASP Assurensport » (multiactivités) sont proposés au choix de la clientèle. Les remontées mécaniques ne sont que vendeurs de l'assurance, le contrat est établi entre le client et la société d'assurance.

Les garanties

Se connecter sur le site de l'assurance via le lien

<https://www.snowrisk.com/#decouvrir> ou

<https://www.assurensport.com/conditions-assurances-sport.php>

#### [ 7.PAIEMENT EN LIGNE ]

Le paiement de la commande s'effectue par carte bancaire via un TPE virtuel à paiement immédiat. La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation de la commande par le Client, valent 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 les modules de ventes en ligne concernés.

Les refus de débit du compte bancaire de l'acheteur par sa banque entraînent l'annulation du processus de commande

Le paiement sécurisé par carte bancaire est effectué par une plateforme de télépaiement back-office marchand : CYBERPLUS, PAYPAL et AMEX. Ce service intègre la norme de sécurité SSL et SET. Les données confidentielles sont transmises cryptées et ne transitent pas par les serveurs de l'Exploitant pour assurer la parfaite confidentialité des données.

Le paiement peut également se faire par ANCV Connect

#### [ 8.LIVRAISON DE LA COMMANDE ]

Pour un PREMIER ACHAT, le Client peut choisir le mode de retrait de son FORFAIT RM :

- Soit un envoi à domicile dont les frais de port sont précisés lors de la commande.
  - Soit un retrait sur une borne automatique ou à un point de vente SERMA.
- Pour un RECHARGEMENT, le RECHARGEMENT effectif du FORFAIT RM aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client à une borne

de contrôle automatique présente au départ d'une remontée mécanique du domaine skiable concerné.

#### **[ 9.ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION ]**

En application de l'Article L.221-28 du Code de la Consommation, la vente de titres de transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la Consommation en matière de vente à distance. Ainsi, le droit de rétractation ne s'applique pas pour toute commande de FORFAIT RM effectuée sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com)

#### **[ 10.MODIFICATION ET ANNULATION DE COMMANDE ]**

La commande peut être modifiée avant que le forfait n'ait été utilisé si la demande de modification est effectuée au plus tard 48 heures avant la date de premier jour de ski. Cette modification ne peut être effectuée qu'au profit d'un forfait équivalent. Pour les forfaits soumis à une offre promotionnelle ou à des conditions tarifaires spécifiques, la modification ne peut se faire que dans le cadre des conditions particulières de l'offre ou du tarif spécifique obtenu lors de l'achat initial.

#### **[ 11.REMBOURSEMENT ]**

Les tarifs des Titres Séjour et Saison tiennent compte d'une dégressivité avantageuse. Dans le cas où un Titre délivré ne serait pas totalement épuisé, celui-ci ne sera ni remboursé, ni échangé, et ce quelle qu'en soit la cause (maladie y compris COVID, accident ou toute autre cause personnelle au Client) et quelle que soit la durée de validité du Titre. Dans le cas où un Titre délivré serait inutilisé, il sera remboursé sans formalités particulières, pour son prix d'achat, à l'exclusion du prix éventuel de la cotisation d'assurance et à l'exclusion des forfaits vendus en dynamic pricing « Vente flash du Mardi et du Jeudi », « Saison Portes du Soleil Vente Privée » et « Saison Portes du Soleil Vente Flash », et si la demande est faite au plus tard 48 heures avant le premier jour de validité du Titre

Les titres de transport à journées non consécutives devront être épuisés durant la saison en cours ; au-delà, ils ne pourront plus être utilisés, et ce sans qu'il soit procédé à leur remboursement, ni à un report de validité. Les titres payés par ANCV Connect ne seront pas remboursés, ils pourront faire l'objet d'un avoir uniquement.

#### **[ 12.RESPONSABILITE ET GARANTIES ]**

L'Exploitant n'est tenu que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne. Sa responsabilité ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou les dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, tel que : rupture de service, intrusion extérieure, présence de virus informatique, perte de données et d'une manière générale de tout autre problème qualifié de force majeure. Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites d'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

#### **[ 13.RECLAMATION ]**

Toute réclamation et pièces justificatives doivent être adressées à la SERMA via le formulaire en ligne disponible sur <https://www.skipass-avoriaz.com/aide/contact> dans un délai de deux (2) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation. A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette déclaration écrite, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités peuvent être obtenues en consultant son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

#### **[ 14.DISPOSITIONS PARTICULIERES COVID-19 ]**

##### **Conditions particulières de remboursement hiver 23-24**

En cas de fermeture administrative de la totalité des remontées mécaniques des Portes du Soleil liée à une pandémie entraînant une suspension du contrat supérieure à 15 jours consécutifs, les forfaits donnant accès aux domaines d'Avoriaz et des Portes du Soleil pourront faire l'objet d'un avoir ou d'un remboursement :

Pour les forfaits saison hiver : un avoir ou un remboursement correspondant au nombre de semaines de fermeture multiplié par le prix du forfait saison ramené au nombre de semaine d'ouverture prévu initialement déduit d'un jour de carence au tarif de base en vigueur.

Pour les forfaits « séjour » jusqu'à 15 jours consécutifs : un avoir ou un remboursement au prorata temporis des jours non utilisés, sur la base du prix effectivement payé par le client.

Pour les forfaits « journée » : un avoir ou un remboursement des forfaits non utilisés sur la base du prix effectivement payé par le client.

La demande de remboursement devra être effectuée impérativement via le formulaire en ligne disponible sur <https://www.skipass-avoriaz.com/aide/contact> dans un délai maximum de 60 jours suivant la survenance de l'évènement.

Seuls les FORFAITS RM ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès de la SERMA peuvent donner lieu à dédommagement.

#### **[ 15.PROPRIETE INTELECTUELLE ]**

Tous les éléments des pages des sites Internet qui sont propriété de l'Exploitant demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier.

Toute reproduction, totale ou partielle, desdites pages est interdite, sauf autorisation expresse et préalable de l'Exploitant.

#### **[ 16.PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ]**

Un traitement de données personnelles du Client est effectué aux fins de la délivrance et la gestion des Titres. Et l'ensemble des informations demandées par l'exploitant pour la délivrance de FORFAIT RM est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du Titres ne pourra pas intervenir. La durée de conservation des données collectées permettant d'établir la preuve du contrat de transport est de 5 ans à compter de la collecte

Certaines données demandées visent à la constitution d'une base de données billetterie et à l'envoi au Client d'offres promotionnelles, de lettres d'information, et d'enquêtes de satisfaction. Ce traitement est basé sur le consentement du Client.

La sécurité et la confidentialité de ces données sont garanties par La SERMA. L'ensemble de ces données est destiné à la SERMA et à ses partenaires autorisés. Elles sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale entre le client et la SERMA.

Conformément à la réglementation applicable, les clients de la SERMA peuvent accéder à tous moments aux données les concernant ou bien demander leur effacement. Ils disposent également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de leurs données (cf. [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur leurs droits).

Pour exercer ces droits ils peuvent contacter la SERMA en charge de la protection des données par voie électronique [rgpd@serma-avoriaz.com](mailto:rgpd@serma-avoriaz.com)

Le client dispose enfin du droit d'adresser une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que ces droits n'ont pas été respectés (les coordonnées de la CNIL sont disponibles sur son site Internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))

#### **[17.TRADUCTION – LOI APPLICABLE – TRAITEMENT DES LITIGES ]**

Ces présentes CPVEL sont établies en Français. Elles sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français. Dans le cas où les présentes conditions seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française est la seule à faire foi. En conséquence, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

En cas de différend survenant à propos de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CPVEL, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges. A défaut de règlement amiable, le litige pourra être porté devant les tribunaux français, qui sont seuls compétents.

L'achat du titre de transport vaut pour acceptation pleine et entière de ces Conditions Générales de Vente en Ligne, des Conditions Générales de Vente, des Conditions Générales d'Utilisation et du protocole sanitaire

Les présentes Conditions Générales de Vente en Ligne sont applicables à compter du 07/02/2024

**Thomas FAUCHEUR**  
Directeur Général