



SAEM Remontées Mécaniques du Mont-Dore

Conditions générales de vente pour les titres de transport utilisables sur les remontées mécaniques des domaines du Mont-Dore et de Super Besse.

Article 1 : Généralités

La validation d'une commande auprès de la SAEM Mont-Dore implique l'adhésion du client aux présentes conditions particulières de vente et aux conditions générales de vente et d'utilisation de titres de transport de remontées mécaniques de la SAEM Mont-Dore. Les présentes conditions régissent la vente en ligne par la SAEM Mont-Dore de forfaits de ski ou l'achat et le chargement de titres par Internet sur www.sancy.com et autres sous domaines. Aucune disposition contraire aux conditions de vente ne saurait être opposée à la SAEM Mont-Dore si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par la SAEM Mont-Dore. Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance dont les sociétés ont leur siège en France. Ces conditions de vente pourront être modifiées unilatéralement par la SAEM Mont-Dore sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Article 2 : La carte « Mains libres »

Les titres vendus via internet sont délivrés sur des supports mains libres. La carte mains libres est munie d'une puce ISO, ce support obligatoire pour tout achat sur internet. Il permet de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques. Le prix est de 2.20 €. Ce support est rechargeable et non remboursable.

Article 3 : Produits proposés

Rappel : Le forfait est composé d'une carte sur laquelle est enregistré un titre de transport.

La vente en ligne permet au client :

- de recharger un titre de transport sur une carte Mains Libres,
- d'acheter une carte Mains Libres et d'enregistrer un titre de transport sur cette carte.

Les titres de transport proposés sont une sélection de titres de transport pour l'accès aux remontées mécaniques sur le domaine skiable du Mont-Dore (accès à la station de SUPERBESSE lorsque la liaison est ouverte), avec ou sans assurance, aux périodes et conditions indiquées sur le site. 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. Les tarifs des forfaits, des titres de transport et des supports ne sont valables que durant la saison en cours, soit du 17 décembre 2022 au 2 avril 2023 (selon conditions d'enneigement). L'achat reste soumis à la possession ou l'achat via le site de la carte nécessaire tel qu'indiqué dans les conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits de remontées mécaniques.

Article 4 : Assurance Assur Gliss

Les remontées mécaniques en sa qualité de Mandataire intermédiaire en Assurances gestionnaire de la Station de ski du MONT-DORE est immatriculée à l'Orias sous le numéro 2000989 et soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest, 75009 PARIS cedex 09 proposent au client en option de son forfait la souscription à une assurance journalière Assure Gliss. Celle-ci est soumise aux conditions de la société Grassavoye Montagne accessible par ce lien <https://www.grassavoye-montagne.com/?dashboard=orion>. Le client devra éditer un reçu rappelant les caractéristiques du produit acheté qu'il est indispensable de présenter en cas d'accident sur les pistes pour les forfaits avec assurance

Article 5 : Tarifs

Les tarifs indiqués lors du passage de la commande sont en Euros.

Les prestations sont facturées TTC (toutes taxes comprises).

Les tarifs indiqués pour les forfaits ne comprennent pas les frais de port éventuels, lesquels sont également à la charge du client et indiqués sur le site.

La SAEM Mont-Dore 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.

Les produits commandés demeurent la propriété de la SAEM Mont-Dore jusqu'au paiement intégral du prix.



Article 6 : Modalités de paiement

Le prix est exigible à la commande et les paiements sont effectués par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard) via un paiement sécurisé.

Article 7 : Paiement sécurisé

Le paiement sécurisé par carte bancaire est effectué par la Banque Populaire via Cyber Plus, le serveur de paiement sécurisé "on line" de la banque Populaire. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat. Les commandes de produits SAEM Mont-Dore 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 8 - Validation de commande

Toute commande vaut acceptation des tarifs et description des services. Les données enregistrées par la SAEM Mont-Dore et par le système de paiement Cyber Plus de la Banque Populaire constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre la SAEM Mont-Dore et les clients. Toute commande n'est définitivement confirmée et n'engage la SAEM Mont-Dore qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande a été prise en compte. En cas de non réception de l'ensemble des éléments du dossier huit jours avant la date de premier jour de ski souhaité, la SAEM Mont-Dore se réserve le droit de ne pas traiter la commande. Ce délai est porté à quinze jours en cas d'envoi des forfaits à domicile.

Article 9 : Commande et exécution de la commande

Première commande (Le client ne dispose pas d'un support mains libres portant un numéro « WTP »)

Après avoir satisfait à l'ensemble des requêtes sollicitées par le site de la part de l'acheteur en ligne pour établir le bon de commande de forfaits, le client valide sa commande lorsqu'il active le lien « Confirmez votre commande » en bas de la page. Il accepte alors de manière définitive et irrévocable le processus de commande ainsi que les présentes conditions de vente, propres aux achats de forfaits en ligne.

Envoi à domicile - Si le client a sélectionné l'option "envoi à domicile", la vente en ligne de forfaits datés est possible jusqu'à quinze jours avant la date de premier jour de ski indiqué lors de la commande. Les frais de port sont à la charge du client, comme indiqué lors de la commande. Dans le cas où l'acheteur n'aurait pas reçu sa commande, il devra se présenter en caisse centrale avec l'e-mail de confirmation de commande, mentionnant la référence de la commande, et une pièce d'identité en vigueur, et les pièces nécessaires à l'établissement de sa commande (photo...), sa commande sera créditée sur de nouvelles cartes Mains libre. Les cartes Mains Libres qui lui avaient été adressées seront bloquées et non remboursables.

Pour les forfaits non datés la SAEM Mont-Dore s'engage à effectuer l'envoi des titres dans un délai de 4 (quatre) jours à partir de la date de la commande.

Retrait sur place - Si le client a sélectionné l'option "retrait sur place", le client peut commander en ligne des forfaits datés jusqu'au huitième jour inclus précédant son arrivée, sous réserve de fournir à la SAEM Mont-Dore un dossier complet lors de la commande. Dans ce cas, il devra obligatoirement retirer ses forfaits à la CAISSE PRIORITAIRE (située à la billetterie centrale au pied des pistes). L'e-mail de confirmation de commande, mentionnant la référence de la commande, et une pièce d'identité en vigueur seront exigés. A défaut, les produits commandés ne pourront être délivrés.

Pour les forfaits non datés, la SAEM Mont-Dore s'engage à mettre les titres à disposition en Caisse Internet dans un délai de 4 (quatre) jours à partir de la date de la commande.

Rechargement - Le client dispose déjà d'une carte « mains libres » indiquant un numéro WTP.

Il peut alors recharger lui-même le forfait désiré à l'aide du numéro WTP qu'il saisira en s'identifiant.

Le rechargement devra s'effectuer au moins 1 heure avant son premier passage à une borne de contrôle. Le client devra éditer un reçu rappelant les caractéristiques du produit acheté qui est indispensable en cas de contrôle ou d'accident (pour les forfaits avec assurance). Le jour de l'utilisation du forfait, le client devra se présenter devant l'une des bornes de contrôle, implantées au départ de chaque remontée mécanique du domaine skiable du Mont Dore, au passage de laquelle le rechargement du forfait s'effectuera automatiquement et le forfait sera validé. A l'issue du processus de commande, la SAEM Mont-Dore confirme la commande par un email adressé à l'acheteur dans sa boîte aux lettres électronique. Les données enregistrées par la SAEM Mont-Dore constituent la preuve de la nature, du contenu et de la date de la commande. Celle-ci est archivée par la SAEM Mont-Dore. Le client peut accéder à cet archivage en contactant le service Relations Clients.

Article 10 : Rétractation

En application de l'article L121-20-4 du Code de la consommation : La vente des titres de transport n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.



Article 11 : Modification / Annulation de la commande

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

Article 12 : Dédommagement en cas de maladie, accident ou motif personnel

Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres de transport pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quelle que soit la durée du forfait pendant la durée du séjour (référence CCA N°86-02 du 2/11/1986). Un service d'assurance peut couvrir ce risque : cf. article 4

Article 13 : Dédommagement en cas de non ouverture de la station

En cas de dégradation des conditions climatiques n'entraînant pas un arrêt complet et consécutif des installations, le titre de transport n'est pas remboursé. En cas d'interruption du service, le titulaire d'un titre de transport peut se voir proposer un dédommagement du préjudice subi en cas d'arrêt complet et continu supérieur à une demi-journée de la totalité des installations auxquelles le titre donne accès. Le titulaire pourra bénéficier sur remise de pièces justificatives (justificatif de vente) : soit d'une prolongation immédiate en journées de ski, soit d'un remboursement en euros ou d'un avoir en journée de ski à utiliser pendant la période définie sur le dit avoir.

Article 14 : Cas de force majeure COVID.

Selon disposition de l'article 1218 du Code Civil, il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. En cas de force majeure entraînant une fermeture de longue durée ou une fermeture anticipée du domaine suite à une décision gouvernementale, la SAEM des Remontées Mécaniques procédera comme suit : forfait Saison : remboursement ou compensation si les jours d'ouverture totale ou partielle du domaine skiable sont inférieurs à 60 jours (sur 107 jours). Forfaits Jour : forfaits 100% remboursés jusqu'à la veille du premier jour de validité. Forfaits Séjours (de 2 à 7 jours) : forfaits en cours de validité remboursés prorata temporis des journées non consommées ou fermées en cas de crise sanitaire avec décision administrative entraînant la fermeture du domaine skiable.

Article 15 : Perte ou vol des forfaits

En cas de perte ou de vol, seuls les forfaits sur support mains libres 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 administratifs de 10€ + 2.20€ 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.

Article 16 : Oubli des forfaits

En cas d'oubli des forfaits reçus à domicile, le client doit en informer la SAEM Mont-Dore, il devra se présenter en caisse centrale avec l'e-mail de confirmation de commande, mentionnant la référence de la commande, une pièce d'identité en vigueur, et les pièces nécessaires à l'établissement de sa commande (photo, justificatif...), sa commande sera créditée sur de nouvelles cartes Mains libres. Des frais de traitement seront dus immédiatement par l'acheteur, d'un montant de 10€ par forfait recredité + 2.20€ pour le remplacement du support mains libres. Les cartes Mains Libres qui lui avaient été adressées ou qu'il avait rechargées seront bloquées et non remboursables.

Article 17 : COVID-19 – Respect des mesures et règles sanitaires

Dans le cadre de l'urgence sanitaire pour faire face à l'épidémie de Covid19, la SAEM Mont-Dore a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale ainsi que de détention du passe sanitaire. Le titulaire d'un titre est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires, consignes écrites ou verbales qui lui seront transmises et dispensées par la SAEM Mont Dore et par son personnel en amont comme au cours de sa présence sur le site. Le pass sanitaire est obligatoire pour l'accès aux remontées mécaniques, des bornes de validation sont à disposition pour la validation de celui-ci, des contrôles aléatoires sont effectués aux départs des remontées, tout contrevenant se verra retirer son forfait sans contrepartie.

Article 18 : Respect des mesures de restrictions énergétiques

Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter l'offre de transport par remontées mécaniques et la prestation du domaine skiable des **Sté des Remontées Mécaniques du MONT-DORE**. Le cas échéant, la société s'engage à informer sa clientèle dans ses meilleurs délais après informations par les autorités /fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable.



Dans une telle éventualité, les dispositions prévues aux présentes conditions prévues à l'article 13 (dédommagement en cas de non ouverture) s'appliqueront.

Article 19 : Contact

Pour toute information, notre service vente en ligne est à votre disposition : venterm@sancy-montdore.fr

Article 20 : Propriété intellectuelle

Tous les éléments du site de la SAEM Mont-Dore <https://lemontdore.fr> sont et restent la propriété intellectuelle exclusive de la SAEM Mont-Dore et de l'Office de Tourisme du Massif du Sancy. Personne n'est autorisé 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 exprès de la SAEM Mont-Dore.

Article 21 : Responsabilité

La SAEM Mont-Dore 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 SAEM Mont-Dore 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 SAEM Mont-Dore 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 22 : 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 23 : Informatique et libertés

Les informations concernant le client, demandées par la SAEM Remontées Mécaniques du Mont-Dore pour la délivrance d'un forfait sont obligatoires. Certaines données pourront également être demandées au Client par la SAEM Remontées Mécaniques du Mont-Dore (adresse postale, e-mail) pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ce dernier selon les modalités prévues par la loi LCEN du 21 juin 2004. Les données relatives aux déplacements sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques. 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 d'opposition pour motifs légitimes auprès de l'exploitant en s'adressant par courrier à la SAEM Remontées Mécaniques du Mont-Dore. Responsable du traitement : l'Exploitant. Finalités du traitement : Billetterie et gestion commerciale. En application de l'article 9 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

Article 24 : Règlement des litiges

Le présent contrat est soumis à la loi française. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation le présent contrat est soumis à la loi française. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation /d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales de vente, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française. Toute réclamation doit être adressée à Remontées Mécaniques du MONT-DORE - Pied du SANCY -63240 LE MONT DORE dans un délai de 2 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice. A 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 internet www.mtv.travel. L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. A défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

Société anonyme d'économie mixte (ci-après SAEM Mont-Dore) - SAEM au capital social de 702 510 € - RCS CLERMONT FERRAND 91D29 - ID TVA FR93380414821 - Siège social : Pied du Sancy - 63240 le Mont Dore Tél.:04.73.65.02.73