Conditions générales de vente et d'utilisation des forfaits des remontées mécaniques Pour les titres de transport vendus par la Sté des Remontées Mécaniques du Mont-Dore, utilisables sur les remontées mécaniques du domaine du Mont-Dore.

Société anonyme d'économie mixte (ci-après SAEM MONT DORE) au capital de 702510€

N° SIRET 38041482100021 - ID TVA FR933804114821
Mandataire d'intermédiaires en assurances /N°ORIAS : 20000989
Siège social : Pied du Sancy – 63240 le Mont Dore

Article 1 : Généralités

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur les remontées mécaniques vendus par la SAEM MONT DORE (accès à certaines remontées mécaniques du domaine skiable de SUPERBESSE uniquement lorsque la liaison est ouverte)

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 tout achat de titres que ce soit en billetterie sur la station, chez les hébergeurs, en billetterie automatique ainsi que l'achat et le rechargement de titres par Internet sur lemontdore.fr.
Aucune disposition contraire aux conditions de vente ne saurait être opposée à la Sté Remontées Mécaniques 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 sont encodés sur un support à numéro unique WTP dit « mains libres ». La carte mains libres est munie d'une puce ISO, ce support est obligatoire pour accéder aux domaines. Il permet de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques. Le prix est de 2.50 €. 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 (coût pour la carte 2.50 € en sus) La durée des titres peut être en heures consécutives, en jours consécutifs sur une période datée ou en jours non consécutifs (ski à la carte) sur une période datée, si à la fin de ladite période, le crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté ni échangé.

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 certaines remontées de la station de SUPERBESSE uniquement 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 19 décembre 2026 au 21 mars 2027 (selon conditions d'enneigement).
Il appartient à l'acheteur de s'informer sur les différentes conditions tarifaires existantes avant tout achat, le personnel ne pourra être tenu responsable du choix du client. Sur le site internet avant toute commande le client est invité à consulter le bulletin d'enneigement.

Mises à jour NOVEMBRE 2026

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).
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.
Le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de 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 acheté.

Article 6 : Modalités de paiement en billetterie

Le prix est exigible à la commande et les paiements sont effectués en espèces, carte bancaire (sauf American express), chèque bancaire, chèque ANCV ainsi que ANCV CONNECT en billetterie classique, sur automate paiement en carte bancaire

Article 7 : Justificatif de vente en billetterie

Chaque émission de forfait donne lieu à une remise d'un justificatif de vente sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité son numéro WTP et l'assurance éventuelle. Ce justificatif doit être conservé pour être présenté lors de toute réclamation. **Celui-ci sert de justificatif pour l'assurance et doit être présenté pour la prise en charge des secours.**

Article 8 : Paiement sécurisé sur le site internet

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 9 : Validation de commande Internet

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.

Mises à jour NOVEMBRE 2026

Article 10 - Commande et exécution de la commande

1°) **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.
Retrait de la commande sur place : le client se présente muni de sa confirmation de commande soit en billetterie soit sur les bornes automatiques de la station.

2°) **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 Sté Remontées Mécaniques 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 11 : 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 rétraction prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Article 12 : Modification / annulation de 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 13 : 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 personnel 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 14 : 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 15 : Cas de force prévention épidémie.

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 entrainant une fermeture de longue durée ou une fermeture anticipée du domaine suite à une décision gouvernementale, la SAEM Mont Dore procèdera comme suit :
Forfait Saison : remboursement ou compensation si les jours d'ouverture totale ou partielle du domaine skiable sont inférieurs à 60 jours (sur 90 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 temporisé des journées non consommées ou fermées en cas de crise sanitaire avec décision administrative entraînant la fermeture du domaine skiable.

Mises à jour NOVEMBRE 2026

Article 16 : 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€ + 2.50€ 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 17 : 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 recrédite + 2.50€ 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 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 **SAEM MONT-DORE.** Le cas échéant, la société s'engage à informer sa clientèle dans mes 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. 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 qualifier 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.

Mises à jour NOVEMBRE 2026

Article 23 : Informatique et libertés

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

Mont-Dore, service de vente en ligne.

Article 24 : Règlement des litiges

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 la dite 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.

Mises à jour NOVEMBRE 2026