

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des forfaits

(Mise à jour au 12/11/2024)

POUR LES TITRES DE TRANSPORT VENDUS PAR LA SOCIETE ANONYME D'ECONOMIE MIXTE DU ROC D'ENFER ET UTILISABLES SUR LE DOMAINE DU ROC D'ENFER (ST JEAN D'AULPS, DE BELLEVAUX/LA CHEVRERIE) ET DES PORTES DU SOLEIL

La SAEM du ROC D'ENFER a pour adresse :
32 Route de la Télécabine – 74430 ST JEAN D'AULPS
Téléphone : 04 50 79 61 24 – Adresse email : regie@rocdenfer.com
SIRET : 824 092 886 00012
N° de TVA intracommunautaire : FR94 824 092 886 00012

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée « le client »), de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Article 1 : Le Forfait

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport.

Le forfait donne accès au domaine skiable du ROC d'ENFER (pour les forfaits Roc d'Enfer), et au domaine skiable des Portes du Soleil (pour les forfaits Portes du Soleil).

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

Les forfaits enfants – 5 ans gratuit, l'accompagnant doit demander un titre de transport gratuit pour l'enfant et devra pouvoir justifier de l'âge de l'enfant lors du passage en caisse.

Le forfait 5 heures : le décompte de temps commence dès le passage de la première borne de contrôle, l'utilisateur à la responsabilité de s'assurer de la validité de son forfait durant le temps qui passe sur le domaine skiable.

La validité du forfait est uniquement pour la saison en cours, il perd donc sa validité à chaque fin de saison.

Le contrôle des forfaits s'opère en passant entre les bornes de contrôles ou les Ipad prévues à cet effet aux départs des remontées mécaniques.

ATTENTION : LA REVENTE DES TITRES DE TRANSPORT EST STRICTEMENT INTERDITE.

N'achetez pas vos titres de transport en dehors des caisses du domaine des Portes du Soleil. Vous pourriez acheter un forfait non conforme ou falsifié et vous retrouver par la suite en infraction.

Article 2 : Les Supports

Les titres de transports sont délivrés sur les support suivants :

- Support à utilisation unique gratuit : A/R piéton, Aller piéton et Retour piéton
- Support rechargeable dont le prix est à la charge du client (3 Euros) pour tous les autres forfaits

Les forfaits enfants moins de 5 ans gratuit, et les adultes plus de 75 ans gratuit, sont obligatoirement sur des supports rechargeables.

Les points fidélité obtenus lors d'opérations promotionnelles ne peuvent être chargés et utilisés que sur un support « rechargeable ».

Les supports rechargeables sont réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de 3 années.

La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support, elle consiste en la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux. Le client aura la charge de procéder au rechargement des « Soleils » de son programme de fidélité Portes du Soleil, en se connectant à son compte personnel « My Club Portes du Soleil ».

Article 3 : La photographie

La vente de forfait d'une durée supérieur à 7 jours est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef.

Cette photographie sera conservée par Team Axess dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre.

Article 4 : TARIFS – Réductions et gratuités (enfant de moins de 5 ans et adultes de plus de 75 ans) ou catégories de clientèles et tarifs.

Tous les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont affichés dans les points de vente.

Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

Ceux-ci figurent également sur le site internet www.rocdenfer.com et skipass.rocdenfer.com

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, des pièces justifiant l'avantage tarifaire.

Aucune réduction ne sera accordée après l'achat.

La détermination de l'âge du Client à prendre en compte sera :

- Forfait journée(s) : le jour de début de la validité du forfait à délivrer
- Forfait saison : l'année de naissance.

Seuls les tarifs disponibles auprès des bureaux administratifs font foi.

Article 5 : TARIFS – Modalités de paiement.

Les paiements sont effectués en devise euros :

- Soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de la société : SAEM Roc d'Enfer.
- Soit par chèques vacances ANCV
- Soit en espèces
- Soit par carte bancaire accepté par la SAEM Roc d'Enfer

NB : Les chèques étrangers ne peuvent pas servir de mode de paiement.

Article 6 : Justificatif de vente.

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent :

- Date de l'achat
- Numéro de transaction
- Numéro de caisse
- Le type de forfait
- La quantité de forfait achetée
- Numéro du forfait
- L'assurance le cas échéant
- Le montant total TTC

Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

Article 7 : Contrôle des forfaits.

Absence de forfait-Titre de transport valide. Non-respect des règlements de police. Non-respect des arrêtés. Non-respect des décrets, notamment ceux spécifiant ou prescrivant des mesures générales pour faire face à des états d'urgence sanitaire.

Le Client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée.

L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constaté par un contrôleur feront l'objet :

- Soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au réseau de la remontées mécaniques considérée (domaine skiable du Roc d'Enfer pour un forfait Roc d'Enfer, domaine skiable des Portes du Soleil pour un forfait Portes du Soleil), augmentée le cas échéant des frais de dossier, dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. (Articles L342-15, R342-19 et R342-20 du code du tourisme, Articles 529-3 et suivant du Code des procédure pénale et Article L2241-36 du Codes des transport) ;
- Soit de poursuite judiciaire.
Les contrôleurs pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire d'un titre de transport à tarif réduit ou gratuit.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur en rend compte immédiatement à tout officier de la police judiciaire de la police nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur le champ le contrevenant.

Le contrôleur pourra également procéder au retrait immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire.

Article 8 : Perte – vol du forfait.

En cas de perte ou de vol et sur présentation du **JUSTIFICATIF DE VENTE**, il sera procédé à la remise d'un forfait pour la durée restant à courir.

- Le Client devra se rendre à un point de vente du domaine skiable du Roc d'Enfer
- Le client devra présenter le justificatif de vente, (une pièce d'identité sera demandée pour les forfaits saison)
- Si le titre de transport à été émis sur un support rechargeable le Client devra faire l'acquisition d'un nouveau support au tarif en vigueur.

Les forfaits perdus ou volés seront neutralisés.

Article 9 : Interruption des remontées mécaniques.

Les interruptions de service partielles pour cause de tempête, orage ou de maintenance ne donnent droit à aucune compensation.

Seul un arrêt complet de plus de 80% des installations auxquelles le titre de transport donne accès et à partir de 4 heures d'interruption peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client, sur présentation de son forfait et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement délivrée au point de vente de St Jean d'Aulps ou de La Chèvrerie.

Les pièces justificatives accompagnées de la fiche de demande doivent être adressée à **SAEM Roc d'Enfer-32 Rte de la Télécabine-74430- St Jean d'Aulps** ou par e-mail : regie@rocdenfer.com dans un délai de 30 jours.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, aux choix du client :

- Soit d'une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport
- Soit d'un avoir en cinq Heures ou journée (en fonction du type de forfait acheté) à utiliser au plus tard avant la fin de la saison en cours.
- Soit d'un remboursement différé correspondant au nombre de jour de fermeture multiplié par le prix du forfait acheté ramenée au nombre de jour d'ouverture durant la période de validité du forfait déduit de un jour de carence au tarif de base en vigueur.

Article 10 : Cas de force majeure – Conditions de dédommagement.

On entend par cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur, indépendant de la volonté des parties, tel que ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français, et, notamment, sans que cette liste soit exhaustive, la fermeture administrative liée à une pandémie, les restrictions gouvernementales ou légales, les modifications légales ou réglementaires empêchant les Parties de poursuivre leurs activités, les blocages des télécommunications.

En cas d'interruption de la totalité des remontées mécaniques liée à un cas de force majeure entraînant une suspension du contrat supérieure à 15 jours consécutifs, les forfaits saison hiver donnant accès au domaine pourront faire l'objet d'un remboursement correspondant au nombre de semaine de fermeture multiplié par le prix du forfait saison ramenée au nombre de semaine d'ouverture prévu initialement déduit d'un jour de carence au tarif de base en vigueur.

Article 11 : Remboursement.

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

Les forfaits à journées non consécutives devront être épuisés durant la saison 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 est possible de couvrir ce type de de risque par des assurances spécifiques. Tous renseignements à cet effet sont à demander aux points de vente.

Article 12 : Assurance

Les assurances personnelles ne couvrant pas nécessairement la totalité des risques encourus par la pratique des sports de glisse, un produit d'assurance ski propre aux stations des Portes du Soleil, appelé « Snowrisk » est proposé au choix de la clientèle. Les remontées mécaniques ne sont que vendeurs de l'assurance, le contrat est établi entre le skieur et la compagnie d'assurance.

L'assurance SNOWRISK est proposée par le cabinet GRITCHEN ASSURANCES. Tous les détails sur www.snowrisk.com Seules les conditions d'utilisation et les garanties exposées dans les prospectus d'information disponibles en caisse et sur le site de vente en ligne s'appliquent et peuvent faire l'objet de modifications sans préavis.

La durée de l'assurance est la même que la durée du titre de transport. Le ticket de caisse, de caisse automatique et le justificatif de commande Internet, font office de justificatif d'assurance.

Article 13 : Points fidélités Portes du Soleil uniquement sur internet

Le règlement est affiché aux caisses et disponible sur internet.

Les forfaits journées « points fidélités » ne sont plus délivrés en caisse depuis avril 2019.

Un nouveau système de fidélisation a été mis en place par les Portes du soleil depuis la saison hiver 2018/2019.

À partir du site de vente en ligne le client est invité à adhérer à « My Club PDS ».

À l'activation de son compte le client enregistre des cartes à partir du numéro WTP. Il peut inscrire jusqu'à 7 cartes.

Dans son compte un seul compteur indique les « Soleils » acquis. 200 soleils sont nécessaires pour la délivrance d'un forfait journée gratuit Portes du Soleil. Son compteur indique qu'il peut bénéficier d'une journée PDS alors il choisit sur quelle carte charger la journée acquise.

Sur son compte le client voit le récapitulatif de ses achats par carte.

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

Dans le cadre d'un état d'urgence sanitaire pour faire face à une épidémie, le client est tenu de respecter les dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires mises en place par la SAEM ROC D'ENFER.

Article 15 : Réclamations

Toute réclamation doit être adressée à **SAEM Roc d'Enfer-32 Rte de la Télécabine-74430- St Jean d'Aulps** ou par e-mail : regie@rocdenfer.com dans un délai de deux mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux.

Article 16 : Protection des données à caractère personnel

L'ensemble des informations qui sont demandées par la SAEM ROC D'ENFER pour la délivrance d'un forfait est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra intervenir. Certaines données (adresse postale, e-mail, n° Tél.) pourront également être demandées aux Clients par la SAEM ROC D'ENFER, 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 et sont uniquement destinées à la SAEM ROC D'ENFER.

Article 17 : Activités estivales

La SAEM du ROC D'ENFER se dégage de toutes responsabilités en cas d'accident. Les inscriptions intègrent une clause d'acceptation du risque par les clients.

Article 18 : Règlement des litiges

Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français.

Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité de l'interprétation, de l'exécution ou de l'inexécution, de l'interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat restent libres d'accepter ou de refuser le recours à la médiation (à la conciliation).

Les parties aux contrats désigneront d'un commun accord une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale.

La solution proposée par le médiateur (le conciliateur) ne s'impose pas aux parties au contrat.

A défaut d'un règlement à l'amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Adresse médiateur : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80303 -75823 PARIS CEDEX 17

Article 19 : Suggestion et service à la clientèle

Les suggestions peuvent être faites :

- par écrit à (demander les fiches aux caissières) :
SAEM du ROC D'ENFER
32 route de la télécabine
74430 ST JEAN D'AULPS
- par email : regie@rocdenfer.com

Conditions Particulières de Vente à distance

La passation d'une commande implique l'adhésion aux présentes conditions particulières de vente à distance ainsi qu'aux conditions générales de ventes et d'utilisation des forfaits. 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 Générales de Ventes et d'Utilisation des forfaits.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Modalités de commande

La commande ne peut être enregistrée sur le site internet skipass.rocdenfer.com que si le client s'est clairement identifié :

- soit par l'entrée de son code d'accès (login + mot de passe) qui lui est strictement personnel.
- Soit en complétant le formulaire en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution de son code d'accès.

Pour finaliser la commande, le client doit accepter les présentes conditions ainsi que les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation des forfaits. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil : le client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation.

La SAEM ROC D'ENFER confirmera au client sa commande par un courriel.

Les commandes en ligne complètes (règlement, photographies et justificatifs le cas échéant fournis) doivent être impérativement conclues sur le site internet skipass.rocdenfer.com au plus tard 10 jours avant le premier jour de validité du forfait. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Rechargement en ligne

Le titre de transport délivré sur un support « Legic » peut être rechargé en fonction des produits proposés par la SAEM ROC D'ENFER sur le site internet : skipass.rocdenfer.com

Le paiement se fait par carte bancaire.

Un accusé de réception de la commande est envoyé au client, lequel devra être conservé par ce dernier, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques.

Le rechargement du titre aura lieu automatiquement lors du premier passage du client aux bornes d'accès mains-libres

Tarifs et modalités de règlement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement.

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

Il est précisé qu'en cas d'envoi à domicile de la commande, les frais de port s'élèvent à 3 €.

Le prix de la commande est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros par carte bancaire, il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé. L'organisme bancaire et le serveur de paiement sécurisé garantissent la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

À aucun moment, la SAEM ROC D'ENFER n'a connaissance des numéros que le client doit fournir. La SAEM ROC D'ENFER est seulement avisée par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

Confirmation de commande

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant 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.

Une fois la commande conclue et confirmée par le client, la SAEM ROC D'ENFER accuse réception de son paiement par un courriel.

Livraison de la commande

Le client a le choix :

- Soit de se faire livrer à l'adresse indiquée à cet effet par le client. Sauf cas de force majeure, la SAEM ROC D'ENFER s'engage à livrer par la Poste les titres au plus tard 3 jours avant le premier jour de validité du forfait (le cachet de la poste faisant foi).
- Soit de retirer ses forfaits dans le point de vente de la SAEM ROC D'ENFER choisi par le client, en tenant compte des horaires d'ouverture de ces points de vente.

La copie de l'accusé de réception sera alors exigée par la SAEM ROC D'ENFER ainsi que la présentation d'une pièce d'identité officielle en vigueur. À défaut, les forfaits commandés ne pourront pas être délivrés. La commande sera ensuite remise au client.

Absence de droit de rétractation

En application de l'article L221-29° du Code de la Consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivant du code de la Consommation ne s'applique pas aux contrats de transports de passagers.

Modification/annulation de commande

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

Responsabilité et garanties

La SAEM ROC D'ENFER ne sera tenue que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne.

La responsabilité de la SAEM ROC D'ENFER 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 informatiques et d'une manière générale de tout 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 des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Modes de preuves

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale 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 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.

Protection des données à caractère personnel

Toutes les données bancaires demandées au client lors de la passation de commande sont protégées par un procédé de cryptage. Les informations que les clients communiquent sur le site permettent de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site.

Conformément à l'article 32 de la loi Informatique et Libertés modifiée le 20 juin 2018, la SAEM ROC D'ENFER informe le client sur l'utilisation qui est faite de ces données, notamment sur la possibilité de lui envoyer des offres commerciales.

La loi Informatique et Libertés modifiée et le Règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 27 avril 2016 prévoient que le client dispose d'un droit d'accès, de rectification de d'effacement des données personnelles le concernant, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition au traitement et du droit à la portabilité de ses données. Il peut exercer ses droits en contactant tourisme@rocdenfer.com. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Il a enfin le droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après sa mort.