

## CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORT SUR LES REMONTEES MECANIQUES

La Société d'exploitation des Remontées Mécaniques de Morzine 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, ayant son siège social situé 98 Place Jean Vuarnet - 74110 Avoriaz, N° TVA intracommunautaire : FR 323 890 22 419.

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 I.A.R.D, dont le siège social est situé 1 Cours Michelet - CS 30051 - 92076 LA DEFENSE Cedex, par l'intermédiaire de notre courtier d'assurance l'Agence 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 ».

### ARTICLE 1 - GENERALITES

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommés « les FORFAITS RM ») émis par l'Exploitant et donnant l'accès aux remontées mécaniques du domaine d'Avoriaz,

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 26/12/2024 et valables pour la saison concernée par le titre acheté

Les présentes conditions générales sont complétées par les conditions générales de vente, et par les conditions particulières de vente en ligne.

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.

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

### ARTICLE 2 - TITRES DE TRANSPORT

Chaque FORFAIT RM, émis sur un support numéroté, est utilisable pour une période de validité et une catégorie d'âge prédéterminées.

Les informations relatives à la validité du FORFAITS RM et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle. Seules les informations contenues dans la puce du support font foi.

Tout FORFAIT RM donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine pour lequel il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Le domaine de validité du FORFAIT RM est défini sur le plan des pistes de la saison concernée et durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques telles qu'elles sont affichées dans les points de vente de l'Exploitant et/ou au départ des remontées, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement.

Concernant les forfaits de 5 heures à 15 jours : si vous débutez votre journée de ski de Champéry, des Crossets, de Champoussin ou de Morgins, l'achat du forfait doit impérativement être réalisé auprès d'un guichet de l'une des stations précitées ou sur le site de vente en ligne skipass-pds.ch ou de l'un de ses partenaires en Suisse (RailAway, Ticket Corner...) Les détenteurs de forfaits de 5 heures à 15 jours achetés en France doivent débiter leur journée de ski depuis une station française des Portes du Soleil sous peine de devoir s'acquitter d'une surtaxe pour débloquer le forfait.

#### Les titres de transport peuvent être :

- Nominatifs, titres de transport pour lesquels l'identification des usagers est complète (photographie).

- Non Nominatifs, titres de transport pour lesquels l'identification des usagers est totalement absente.

#### Identification des titres de transports :

- Les titres de transports sont identifiés par une série alphanumérique inscrite en clair sur le support du forfait (numéro wtp)

- Les titres de transport d'une durée de validité de 8 jours et plus doivent être identifiés par l'apposition d'une photo sauf accord particulier.

#### Les supports :

- Les FORFAITS RM sont édités sur des supports de type carte à puce.

- Le support carte à puce est l'élément de base constituant le système « Mains libres ». Il permet de ne pas introduire le titre de transport aux bornes de contrôle d'accès.

- Il existe deux types de carte à Puce, rechargeables, l'une vendue 3.00 € TTC, sur laquelle est chargée les accès aux remontées mécaniques, et l'autre vendue 1€ sur laquelle est chargée le Multipass (uniquement la saison d'été)

#### Consignes d'utilisation :

Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le Titre doit être porté de préférence éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium.

Ce support ne doit pas être plié ni perforé, ni posé près d'une source de chaleur.

#### Dysfonctionnement du titre :

Ces supports sont recyclables et réutilisables. Ils sont garantis pour une durée de 2 ans, durée au cours de laquelle, ils sont remplacés sans frais en cas de défectuosité ou de défaillance technique. Dans ces cas, l'Exploitant procédera, à ses frais, au remplacement du support contre et à compter de la restitution de ce dernier dans l'un des points de vente de l'Exploitant.

Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support « carte à puce rechargeable » est imputable à l'Usager, l'Exploitant facturera à celui-ci la somme forfaitaire de 3,00 € TTC à titre de frais de remplacement du support défectueux, ou 1€ s'il s'agit d'un Multipass

### ARTICLE 3 - FIDELISATION

Le programme de fidélité « My Club Portes du Soleil » permet aux utilisateurs de collecter des points de fidélité à chaque achat de forfait de ski.

Il est réservé à la clientèle individuelle. Sont exclus du dispositif, les professionnels de la revente de forfaits, de packages, les groupes, les forfaits saison, les cartes à points, les cartes propriétaires.

Ouvrent droit au dispositif, les ventes de forfaits de ski Portes du Soleil ou Avoriaz.

Les points de fidélité sont attachés au compte client après adhésion au programme « My Club Portes du Soleil » exclusivement via notre site internet

[www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com).

Le membre peut enregistrer jusqu'à 15 cartes mains libres maximum.

En cas d'inactivité du compte pendant 3 saisons (hiver ou été) après la date du dernier achat, celui-ci sera résilié.

### ARTICLE 4 - SOLEILS

Lors de l'achat de forfaits hiver ou été Avoriaz ou Portes du Soleil sur une carte à puce rechargeable, celle-ci est chargée de Soleils (points fidélité).

Les points fidélité sont convertibles en journées gratuites Portes du Soleil lorsque le nombre de points requis est atteint (seul un crédit de 200 points ou plus par compte donne droit à une journée gratuite de ski dans les Portes du soleil pour la saison d'hiver ou un crédit de 80 points ou plus par compte donne droit à une journée gratuite dans les Portes du Soleil pour la saison d'été).

Cette gratuité peut être obtenue dès la fin de la validité du forfait payant mais pas avant.

Les points de fidélité sont incessibles et intransmissibles.

Seuls les clients adhérent au programme « My Club Portes du Soleil » peuvent tirer profit des Soleils cumulés.

Le barème de Soleils (points fidélités) attribué à l'achat de forfaits est déterminé selon le type d'achat (Caisse ou Internet).

Le cumul des Soleils acquis lors de chaque achat est visible en se connectant sur le compte « My Club Portes du Soleil » sur notre site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com)

Le forfait gratuit doit être utilisé au plus tard au cours de la saison suivant celle au cours de laquelle il a été acquis par le membre.

Les Soleils n'ont pas de contre-valeur monétaire.

### ARTICLE 5 - L'ASSURANCE « SNOW RISK »

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>

### ARTICLE 6 - DUPLICATA DE TITRES DE TRANSPORT

#### FORFAITS RM perdus/volés :

La délivrance de duplicata de FORFAITS RM en cas de perte ou de vol, est possible, quelle qu'en soit la durée, uniquement si le skieur est en mesure de fournir le ticket de caisse contenant le numéro WTP du forfait remontées mécaniques, ou la photo du forfait perdu/volé. Le rachat de la carte « Main-libre » est obligatoire.

L'Usager doit formuler la déclaration de perte/vol dans l'un des points de vente de l'Exploitant qui lui fournira, le jour même, un duplicata (pour la durée

Société d'Exploitation des Remontées Mécaniques de Morzine Avoriaz

Direction Générale : 74110 AVORIAZ - Tél. : 04.50.74.02.15. - Fax : 04.50.74.01.45. - E.Mail : serma@serma-avoriaz.com

Société par actions simplifiée au capital de 16 500 000 € - Siège social : Gare Supérieure du Téléphérique - 74110 Avoriaz

RCS Thonon-les-Bains B 389 022 419 (92 B 400) - Code APE 602 C

résiduelle du Titre).

Tout FORFAITS RM ayant fait l'objet d'une déclaration de perte/vol de la part de l'Usager auprès de l'Exploitant, sera désactivé par celui-ci et ne donnera plus accès au domaine skiable.

A NOTER : Tout FORFAITS RM dont les informations susvisées nécessaires à la délivrance du duplicata, ne pourront être fournies par l'Usager, ne donne pas lieu à duplicata, et ce, sans recours possible à l'encontre de l'Exploitant.

#### ARTICLE 7 – REMBOURSEMENT DE FORFAITS

##### FORFAITS RM inutilisés :

Les FORFAITS RM inutilisés sont remboursés sans formalités particulières, pour leur prix d'achat, à l'exclusion du prix éventuel de la cotisation d'assurance, et si la demande est faite au plus tard 48 heures avant le premier jour de validité du Titre. A l'exclusion des forfaits payés au moyen d'ANCV et ANCV Connect, qui pourront uniquement faire l'objet d'un avoir, et à l'exclusion des titres Avoriaz achetés en Dynamic Pricing qui ne pourront faire l'objet d'aucun dédommagement, ou remboursement.

##### FORFAITS RM partiellement utilisés :

Lorsque les FORFAITS RM sont partiellement utilisés :

- Les Clients titulaires de l'assurance Snow Risk : Se reporter aux garanties du contrat d'assurance Snow Risk.
- Les Clients démunis de l'assurance Snow Risk : Aucun dédommagement possible

#### ARTICLE 8 – FERMETURE ET INTERRUPTION DE SERVICE

Les interruptions de service partielles pour cause de tempête ne donnent droit à aucune compensation. Seul l'arrêt total des services pendant plusieurs heures donne droit à un dédommagement, soit la prolongation immédiate, soit un avoir, soit un remboursement différé sur pièces justificatives produites dans un délai de 2 mois à compter de la date du préjudice subi.

##### Détenteurs d'une assurance Snow Risk :

Se reporter aux garanties du contrat d'assurance Snow Risk.

#### ARTICLE 9 – REVENTE DE FORFAITS

La revente de titres de transport est strictement interdite, sauf autorisation donnée par l'exploitant.

Les contrevenants sont passibles du retrait de leur forfait sur le champ.

Les contrevenants sont susceptibles de faire l'objet de poursuites devant les tribunaux en cas d'infraction.

L'achat ou la vente de titres de transport en dehors des caisses officielles est considéré comme une infraction.

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

#### ARTICLE 10 – INFRACTIONS AUX CLAUSES DE TRANSPORT

Le FORFAIT RM (accompagné d'un justificatif de vente) doit être conservé par l'Usager durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique, de son aire de départ à celle d'arrivée, afin de pouvoir être détecté par un système de contrôle automatique ou être présenté à tout contrôleur en droit de le lui demander.

Celui-ci lui sera en effet réclamé en cas de contrôle par l'Exploitant ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Forfait RM, réclamation) auprès de l'Exploitant.

Ce justificatif de vente mentionne le domaine, la catégorie d'âge, la date limite de validité, le numéro internet du titre de transport, et l'assurance éventuellement souscrite.

##### Infraction de transport :

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

- Soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique, augmentée le cas échéant de frais de dossier. Cette indemnité forfaitaire est égale à cinq (5) fois la valeur du Forfait RM journalier, tel que prévu par la réglementation applicable (conformément aux articles L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du tourisme et aux articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale)
- Soit de poursuites judiciaires.

Le contrôleur pourra procéder au retrait immédiat du FORFAIT RM en vue de le rendre à son véritable propriétaire.

Le contrôleur pourra demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire d'un FORFAIT RM à tarif réduit ou gratuit.

#### Article 11 REFUS DE TRANSPORT

La SERMA pourra, à tout point d'embarquement sur son domaine skiable, refuser de transporter un usager si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

- L'usager ne s'est pas conformé à la réglementation applicable.
- L'état physique ou mental de l'usager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, pourrait présenter un danger voire un risque pour lui-même, les autres usagers, les salariés ou les biens de l'entreprise.
- L'usager a notamment menacé les intérêts de la SERMA et de son personnel ou a compromis ou tenté de compromettre leur sécurité ou celle des autres usagers.
- L'usager a un comportement dangereux sur le domaine skiable et/ou ne respecte pas les 10 règles du skieur édictées par la F.I.S.

Pour faire suite aux refus de transporter, la SERMA se réserve le droit de suspendre dans un 2eme temps le titre de transport de l'usager, temporairement ou définitivement.

#### ARTICLE 12. RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout Usager est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de sanction.

Il en est de même du respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « Dix règles de bonne conduite des usagers des pistes » édictées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

#### ARTICLE 13. UTILISATION DES INSTALLATIONS AVEC VTT

Seuls les vélos ayant une roue de diamètre inférieure ou égale à 29 pouces – largeur de pneu inférieur ou égale à 29 pouces sont acceptés sur les remontées mécaniques. Autres cas, se reporter au tableau « Cas d'embarquement sur les remontées mécaniques d'Avoriaz » de la saison en cours.

Les selles avant (type shotgun et assimilés), les sièges-bébés et tous types de portes-bébés utilisés sur un VTT, ainsi que les remorques, sont interdits sur les remontées mécaniques et le bike park d'Avoriaz. Ces dispositifs ne sont pas adaptés à cet usage et n'apportent aucune protection au passager.

#### ARTICLE 14. RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES

« La SERMA a mis et met en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires, et communique sur les mesures d'hygiène correspondantes.

Tout TITULAIRE/CLIENT/USAGER est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires, susceptibles d'évoluer selon la situation sanitaire, dès lors qu'elles sont en vigueur (ex : passe vaccinal, gestes barrières, ...).

Pour plus d'informations, consultez les dispositions sanitaires en vigueur à la page internet suivante : [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com).

#### ARTICLE 15. MESURES DE RESTRICTION ENERGETIQUE

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 de l'Exploitant. Le cas échéant, ce dernier s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information 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 (voir § FERMETURE ET INTERRUPTION DE SERVICE) s'appliqueront. »

#### ARTICLE 16. TRADUCTION - LOI APPLICABLE - REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre.

En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une des dispositions des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, l'Usager peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Toute réclamation doit être adressée en ligne sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com) ou par courriel à l'adresse [reclamation@serma-avoriaz.com](mailto:reclamation@serma-avoriaz.com).

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite, l'Usager est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/).

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

A défaut de règlement amiable, l'Usager peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).

Les présentes conditions s'appliquent à compter du 26 décembre 2024

A AVORIAZ, **Thomas FAUCHEUR - Directeur Général**

