



Roc d'Enfer
ST-JEAN D'AULPS
LA GRANDE TERCHE - LA CHEVRERIE

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des forfaits

(Mise à jour du 08/06/2020)

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 - Fax : 04 50 84 27 48 – 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.

Article 2 : Les Supports

Les titres de transports sont délivrés sur les support suivants :

- Support à utilisation unique gratuit : AS piéton, A/R piéton.
- Support rechargeable dont le prix est à la charge du client (3 Euros).
Les forfaits enfants moins de 5 ans gratuit, et les adultes plus de 75 ans gratuit, sont délivrés uniquement sur support rechargeable.

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 5 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 toute taxes comprises.

Ceux-ci figurent également dans la brochure « plan des pistes » (pour les forfaits Roc d'Enfer), 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 celui au jour de début de la validité du forfait à délivrer.

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 en espèce
- 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
- N° de transaction
- N° de caisse
- N° de justificatif
- N° du forfait
- La quantité de forfait achetée
- Le type de forfait acheté
- Souscription à 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 non 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.

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, non-respect des arrêtés non-respect des décrets, notamment ceux spécifiant ou prescrivant des mesures générales pour faire face à des états d'urgence, 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.

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée de plus de 80% des remontées mécaniques du domaine skiable du Roc d'Enfer 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 le 31 mars 2022 ;
- 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.

Cas de force majeure - Forfaits saison 2020/2021 – 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 majeur entraînant une suspension du contrat supérieure à 15 jours consécutifs, les forfaits saison hiver 2020/2021 donnant accès au domaine pourront faire l'objet :

- Soit d'un avoir correspondant au nombre de semaine 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.

- Soit 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 10 : 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 11 : 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 12 : 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.

Article 13 COVID-19 : Respect des mesures et règles sanitaires -disposition particulière

Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) pour faire face à l'épidémie de Covid-19, la SAEM Roc d'Enfer/l'Opérateur a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

Le Titulaire/Client/Usager est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires.

Tout Titulaire d'un Titre est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, le Titulaire/Client/Usager s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par la SAEM Roc d'Enfer/l'Opérateur et par son personnel en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

Article 14 : 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 15 : 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