

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORTS SUR LES REMONTEES MECANIQUES

### SOCIETE D'EXPLOITATION DES REMONTEES MECANIQUES D'AVORIAZ (SERMA)

Société par actions simplifiée au capital de 16 500 000,00 €,  
Immatriculée au RCS de Thonon les Bains sous le numéro 389 022 419,  
N° TVA intracommunautaire : FR 323 890 22 419.  
Siège social situé 98 Place Jean Vuarnet – 74110 Avoriaz,  
N° tel : 04 50 74 02 15  
Courriel : [serma@serma-avoriaz.com](mailto: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 – 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 ».

### [ PREAMBULE ]

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommés « les Titres ») vendus par l'Exploitant et donnant l'accès au domaine d'Avoriaz et/ou des Portes du Soleil. L'acquisition d'un Titre implique la connaissance et l'acceptation de l'intégralité des présentes CGV sans préjudice des voies de recours habituelles. Les présentes CGV sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des Titres de Transport sur remontées mécaniques d'Avoriaz qui sont consultables au siège social et à chaque point de vente de l'Exploitant. Concernant les achats en ligne, les Conditions Particulières de Vente en Ligne (CPVEL) sont consultables sur le site Internet de l'Exploitant [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com). 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. Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. Il appartient au Client de s'informer sur les Titres et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

### [ 1.FORFAIT RM ]

#### Descriptif des Titres

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de Titres vendus par l'Exploitant :

- Dans les points de vente du domaine skiable d'Avoriaz.
- Sur les bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans certains points de vente.

- Pour les titres vendus en ligne sur le site [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com), se reporter aux CPVEL.

Sont proposés à la vente :

- Des « Titres à jours consécutifs » sur une période datée ;
- Des Titres saison (ci-après les « Abonnements Saison ») ;
- Des Titres annuels,
- Des cartes à points. Le nombre de points se décompte en fonction des remontées mécaniques utilisées. Les points sont valables uniquement sur la saison d'hiver en cours.
- Des « Titres en heures consécutives » : Le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne d'une remontée mécanique. Si, à la fermeture des remontées mécaniques, le crédit d'heure n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une journée ultérieure ni remboursé ni échangé.
- Des trajets (en vente uniquement l'été),
- Des Multipass (en vente uniquement l'été),
- Des « Titres non datés », valables uniquement sur la saison d'hiver en cours.

Le Titre donne droit, pendant la durée de sa validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques en service correspondant à la catégorie du titre.

Tout Titre dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée et **incessible et intransmissible**.

Concernant les forfaits de 5 heures à 15 jours : si vous débutez votre journée de ski de Champéry, des Crosets, 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.ch](http://skipass-pds-ch.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 débloquent le forfait.

### [ 2.SUPPORT DES FORFAITS ]

Le Titre est exclusivement délivré sur un Support constitué d'une carte à puce rechargeable dénommée « carte main libre » et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Sur le support sont enregistrés le titre de transport et le justificatif de vente. Ce support est dit « mains-libres ». Tous les titres sont obligatoirement chargés sur un support « mains-libres » facturé 3€ à l'utilisateur, à l'exclusion de la carte main libre sur laquelle est chargée le Multipass, celle-ci est vendue 1,50€ (en vente uniquement l'été). Ces supports ne sont pas remboursables mais sont réutilisables avec une durée de vie de 2 ans.

L'accès dit « mains-libres » aux installations, ne dispense en aucune manière l'utilisateur d'avoir à présenter aux fins de contrôle son titre à tout moment et à toute réquisition du personnel de contrôle de l'exploitant. Le porteur d'un support ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du titre de transport en cas de rechargement aux points de vente ou en ligne.

### [ 3.TARIFS DES FORFAITS ]

Tous les tarifs publics de vente des Titres et de la carte mains-libres sont affichés aux différents points de vente de l'Exploitant et visibles sur le site Internet [www.skipass-avoriaz.com](http://www.skipass-avoriaz.com). Ces tarifs sont exprimés en Euros TTC. Les prix peuvent varier en fonction du taux de TVA en vigueur.

Des réductions ou des gratitudes sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur le Site Internet. Pour en bénéficier, ils doivent justifier spontanément de leur qualité par la présentation d'une carte d'identité. La détermination de l'âge du client à prendre en compte est celui du jour de début de validité du Titre à délivrer.

Pour les Titres gratuits, l'achat du support « mains-libres » est obligatoire et à la charge du client avec application du tarif en vigueur.

Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

NB : Les réductions pour les personnes handicapées sont accordées aux personnes dont le taux d'incapacité permanente est égal ou supérieur à quatre-vingts pour cent (80%) et ce, uniquement dans les points de vente physiques de l'Exploitant et sur présentation de la carte d'invalidité.

Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « tarif public » et sont non cumulables avec toute autre offre ou promotion en cours. En outre, des offres ou promotions peuvent être proposées en exclusivité et réservées à certains canaux de vente (ex : Site Internet). Dans tous les cas, la détermination de l'âge du client à prendre en compte est celui au jour de début de validité du Titre à délivrer, sauf en ce qui concerne le Titre « Saison » pour lequel l'année de naissance du client sert de référence.

### [ 4.MODALITES D'UTILISATION DES BORNES AUTOMATIQUES ]

Des bornes permettant l'achat des Titres mentionnés sur ces derniers sont mises à la disposition des clients dans tous les points de vente. Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique. Seuls certains Titres sans photographie et au tarif public peuvent y être délivrés.

### [ 5.PHOTOGRAPHIE DU TITULAIRE ]

La vente de tout Titre d'une durée supérieure à sept jours est subordonnée à la prise d'une photographie récente et reconnaissable. Cette photographie sera conservée par l'Exploitant dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre, sauf opposition de la part du client (voir [14.PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL]).

### [ 6.ASSURANCE ]

Les assurances personnelles ne couvrant pas nécessairement la totalité des risques encourus par la pratique du ski ou du vélo, deux produits d'assurance « sports » propres aux stations des Portes du Soleil, appelés « 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 sont consultables sur le site de l'assurance via les liens :

[https://www.snowrisk.com/#decouvrir\\_ou](https://www.snowrisk.com/#decouvrir_ou)

<https://www.assurensport.com/conditions-assurances-sport.php>

### [ 7.MODALITES DE PAIEMENT ]

Les Titres sont payables en devises Euros, soit en espèces (dans la limite des plafonds réglementaires fixés par les Articles L.112-6 et D.112-3 du Code Monétaire et Financier), par carte bancaire, par American Express, par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et libellé à l'ordre de l'Exploitant (la présentation d'une carte d'identité au nom du titulaire du chèque est exigée), par chèques vacances et ANCV CONNECT émis par l'ANCV en cours de validité, ou par téléphone mobile.

### [ 8.JUSTIFICATIF D'ACHAT ]

A partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023 le justificatif d'achat sur lequel figure la nature du Titre, sa date de validité, son n° d'identification et l'assurance éventuellement souscrite ne seront plus imprimés sauf si le client en fait la demande.

### [ 9.PERTE OU VOL ]

Les Titres retrouvés sont recueillis par le Service Réception situé 98 Place Jean Vuarnet – 74110 AVORIAZ.

**Les Titres non retrouvés peuvent être remplacés** (se référer aux CGU/Article 6).

### [ 10.REMBOURSEMENT ]

Les tarifs des Titres Séjour et Saison tiennent compte d'une dégressivité avantageuse. Dans le cas où un Titre délivré ne serait pas utilisé ni totalement épuisé, celui-ci ne sera ni remboursé, ni échangé, et ce quelle qu'en soit la cause (maladie y compris COVID, accident ou toute autre cause personnelle au Client) et quelle que soit la durée de validité du Titre.



Les titres de transport à journées non consécutives devront être épuisés durant la saison en cours ; au-delà, ils ne pourront plus 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 risque par des assurances spécifiques.

### [ 11. INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES ]

Les périodes d'ouverture des remontées mécaniques sont définies comme suit pour la saison d'hiver 2025/2026 :

- Le domaine d'Avoriaz sera ouvert du 12 décembre 2025 jusqu'au 19 Avril 2026, sous réserve de conditions météorologiques, d'enneigement ou conjoncturelles.
- Les liaisons Portes du Soleil seront ouvertes du 20 Décembre 2025 au 19 Avril 2026, sous réserve de conditions météorologiques, d'enneigement ou conjoncturelles.

L'Exploitant ne garantit ni le fonctionnement de toutes les remontées mécaniques du domaine Portes du Soleil ni la possibilité de skier sur toutes les pistes du domaine des Portes du Soleil.

Les interruptions de service partielles pour cause de tempête ou de maintenance ne donnent droit à aucune compensation. Seul l'arrêt des installations auxquelles le FORFAIT RM donne accès et pendant plusieurs heures donnera droit à un dédommagement. Il sera calculé en fin de séjour et peut prendre la forme suivante : prolongation immédiate de la durée de validité du Titre, avoir, ou remboursement différé sur pièces justificatives produites dans un délai de deux mois à compter du préjudice subi.

La demande de dédommagement devra être effectuée impérativement via le formulaire en ligne disponible sur <https://www.skipass-avoriaz.com/nouscontacter> dans les délais impartis et sur présentation des justificatifs nécessaires.

Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à dédommagement. A défaut, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre.

Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du Titre concerné. Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le montant du dédommagement.

Si toutefois le Client ne dispose pas d'un accès à Internet, il peut se rendre à la réception de la SERMA afin que la réceptionniste effectue, pour le compte du Client, cette saisie en ligne. La demande de dédommagement devra être déposée sur le Site Internet susvisé.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de la demande munie des pièces justificatives complètes.

### [ 12. SECURITE ]

Dans son intérêt, l'utilisateur est invité à lire et à respecter les consignes de sécurité présentes dans les CGU de l'Exploitant (se référer aux CGU/Article 11).

### [ 13. RECLAMATION ]

Toute réclamation et pièces justificatives doivent être adressées à l'Exploitant via le formulaire en ligne disponible sur <https://www.skipass-avoriaz.com/nouscontacter> dans un délai de deux (2) mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette déclaration écrite, le client a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités peuvent être obtenues en consultant son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

### [ 14. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ]

Un traitement de données personnelles du Client est effectué aux fins de la délivrance et la gestion des Titres. Et l'ensemble des informations demandées par l'exploitant pour la délivrance de FORFAIT RM est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du Titre ne pourra pas intervenir. La durée de conservation des données collectées permettant d'établir la preuve du contrat de transport est de 5 ans à compter de la collecte.

Certaines données demandées visent à la constitution d'une base de données billetterie et à l'envoi au Client d'offres promotionnelles, de lettres d'information, et d'enquêtes de satisfaction. Ce traitement est basé sur le consentement du Client.

La sécurité et la confidentialité de ces données sont garanties par la SERMA. L'ensemble de ces données est destiné à la SERMA et à ses partenaires autorisés. Elles sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale entre le client et la SERMA.

Conformément à la réglementation applicable, les clients de la SERMA peuvent accéder à tous moments aux données les concernant ou bien demander leur effacement. Ils disposent également d'un droit d'opposition, d'un droit de rectification et d'un droit à la limitation du traitement de leurs données (cf. [cnil.fr](http://cnil.fr) pour plus d'informations sur leurs droits).

Pour exercer ces droits ils peuvent contacter la SERMA en charge de la protection des données par voie électronique [rgpd@serma-avoriaz.com](mailto:rgpd@serma-avoriaz.com)

Le client dispose enfin du droit d'adresser une réclamation auprès de la CNIL s'il estime que ces droits n'ont pas été respectés (les coordonnées de la CNIL sont disponibles sur son site Internet : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### [ 15. CONDITIONS PARTICULIERES DE REMBOURSEMENT ]

En cas de fermeture administrative de la totalité des remontées mécaniques des Portes du Soleil liée à une pandémie entraînant une suspension du contrat supérieure à 15 jours consécutifs, les forfaits donnant accès aux

domaines d'Avoriaz et des Portes du Soleil pourront faire l'objet d'un avoir ou d'un remboursement :

- Pour les forfaits saison hiver : un avoir ou un remboursement correspondant au nombre de semaines 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.
- Pour les forfaits « séjour » jusqu'à 15 jours consécutifs : un avoir ou un remboursement au prorata temporis des jours non utilisés, sur la base du prix effectivement payé par le client.
- Pour les forfaits « journée » : un avoir ou un remboursement des forfaits non utilisés sur la base du prix effectivement payé par le client.

La demande de remboursement devra être effectuée impérativement via le formulaire en ligne disponible sur <https://www.skipass-avoriaz.com/nouscontacter> dans un délai maximum de 60 jours suivant la survenance de l'événement.

Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès de l'Exploitant peuvent donner lieu à dédommagement.

### [ 16. TRADUCTION – LOI APPLICABLE – TRAITEMENT DES LITIGES ]

Ces présentes CGV sont établies en Français. Elles sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français. Dans le cas où les présentes conditions seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française est la seule à faire foi. En conséquence, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

En cas de différend survenant à propos de la validité, de l'interprétation ou de l'exécution des présentes CGV, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges. A défaut de règlement amiable, le litige pourra être porté devant les tribunaux français, qui sont seuls compétents.

L'achat du titre de transport vaut pour acceptation pleine et entière de ces Conditions Générales de Vente, des Conditions Générales d'Utilisation et du protocole sanitaire

Les présentes Conditions Générales de Vente sont applicables à compter du 2 décembre 2025

Thomas FAUCHEUR  
Directeur Général

