

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE TRANSPORT DES FORAITS DES REMONTEES MECANIQUES

20/07/2021

ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des TITRES de transport de remontées mécaniques, TITRE donnant l'accès aux remontées mécaniques des ORRES.

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. La langue des documents contractuels est le français.

L'utilisation d'un titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne ci-après dénommée, le titulaire, de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Concernant les achats à distance (site Internet www.lesorres.com ou application mobile « Les Orres »), elles sont complétées par des conditions particulières de vente à distance affichées sur le canal de vente correspondant.

Toute personne désirant accéder aux installations des Remontées Mécaniques doit être titulaire d'un TITRE (appelé également « forfait »). Les TITRES dont la durée est supérieure à la durée la plus courte vendue, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Tout TITRE 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. Les TITRES sont valables durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques telles qu'elles sont affichées aux points de vente de la SEMLORE, sous réserve des conditions météorologiques ou conjoncturelles.

Le TITRE doit être conservé par son TITULAIRE durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique, de son aire de départ à celle d'arrivée, afin de pouvoir être présenté à tout contrôle. Le TITRE est considéré comme utilisé dès le premier passage aux bornes des remontées mécaniques. Il doit être consommé pendant la saison en cours.

La durée d'un TITRE exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée sauf spécification contraire.

Pour des TITRES « datés » pour lesquels les dates du 1^{er} et du dernier jour d'utilisation sont fixées, les dates de validité ne pourront pas être modifiées une fois le TITRE utilisé, sauf situation exceptionnelle dûment appréciée par la SEMLORE.

Pour des TITRES « non datés » pour lesquels aucune précision quant au 1^{er} jour d'utilisation n'est indiquée, le nombre de jours se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne et quelle que soit l'heure du premier passage.

Pour 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.

Seules les informations contenues dans la puce, telles que transcrites sur le justificatif de vente joint et conservé par le logiciel de gestion font foi.

Pour favoriser la transmission des informations aux bornes de contrôle, le TITRE doit de préférence être éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage métallique et doit idéalement être porté dans la poche gauche de son vêtement supérieur.

ARTICLE 2 : TARIFS ET CATEGORIES DE CLIENTELE

Le client reconnaît avoir pris connaissance, lors de l'acquisition d'un TITRE, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, et déclare expressément les accepter sans réserve et sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel ne pourra être tenu pour responsable du choix du client.

Les tarifs publics (ou tarifs flexibles) de vente de forfaits sont affichés aux points de vente et également consultables sur le site : www.lesorres.com. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, tenant compte du taux de TVA en France de 10 % en vigueur actuellement. La SEMLORE se réserve le droit de modifier ses tarifs en cas de modification du taux de TVA. Tous les TITRES existants et vendus par la SEMLORE ne sont pas disponibles aux points de vente du bike park des Orres. Certains TITRES spécifiques ne sont disponibles que sur le site de vente en ligne www.lesorres.com, cette exclusivité étant alors mentionnée sur le site internet « Meilleur tarif » ou « Exclu Web ».

Les TITRES sont déterminés pour une durée et une catégorie de personne. Les réductions ou gratuités ne sont accordées que sur présentation aux points de vente, au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant lesdits avantages tarifaires (carte d'identité, livret de famille, etc.). Si une ou plusieurs informations sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra pas avoir lieu.

Pour les forfaits TRIBU, il faut à minima être 4 personnes payantes et régler le montant total des forfaits en une seule fois (un seul paiement accepté).

Pour tout porteur d'une carte ORANGE ou CMI (stationnement, priorité ou invalidité), il est appliqué 50% de remise sur le forfait choisi par rapport au tarif public (du forfait 3h au forfait saison). S'il est également mentionné sur la carte « besoin d'un accompagnant », le forfait de l'accompagnant est offert dans la mesure où il s'agit du même forfait que le porteur de la carte (sauf dans le cas du forfait saison). Ces offres ne sont valables qu'aux points de vente de la station.

Dans le cas où vous ne serez pas en mesure de fournir ces justificatifs, la réduction ne vous sera pas accordée. **Aucun remboursement ou réclamation ne sera accepté a posteriori.**

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui du jour de début de validité du forfait à délivrer.

ARTICLE 3 : LES DIFFERENTS SUPPORTS

Les TITRES sont délivrés sur des cartes accompagnées d'un justificatif de vente reprenant les données essentielles de la transaction. Il sera délivré, quel que soit la carte utilisée, un ticket de caisse sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, la date d'achat, le prix total hors taxe de la transaction, le montant total de la TVA.

Il est demandé au TITULAIRE d'un TITRE de **conserver précieusement ce justificatif pour toutes demandes ultérieures**. Il est fortement recommandé de ne pas le laisser dans la même poche que le support lui-même. A défaut il est demandé **de conserver le n° de titre indiqué sur le forfait**.

2.1 Les supports jetables :

Les TITRES peuvent être délivrés sur des cartes jetables non rechargeables (notamment sur les points de vente du Centre Station).

La SEMLORE adhère, via son fournisseur, à une filière de recyclage en France (Eco System Recyclum) et tous produits avec composants électroniques sont déclarés et retournés à cet organisme pour recyclage. Une urne est mise à disposition aux points de vente du Centre station 1650, ils peuvent également être déposés aux points « accueil » de l'Office du tourisme 1650 et 1800.

2.2 Les supports rechargeables :

Les TITRES peuvent être délivrés sur des cartes rechargeables, (notamment via notre site de vente en ligne, application mobile et distributeurs automatiques). Cette carte, d'un montant de 2€ TTC est non remboursable et réutilisable une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de deux ans. La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support ; elle consiste dans la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux.

Ces cartes sont rechargeables selon les modalités suivantes :

- Aux points de vente aux Orres 1650
- Sur le site web : www.lesorres.com
- Sur l'application mobile « Les Orres »
- aux distributeurs automatiques : guichet automatique au point de vente du Centre Station (Les Orres 1650).

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le TITRE initialement encodé sur ce support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le TITULAIRE ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

2.3 Autres types de supports

Les TITRES du type « piéton » sont vendus sur des supports à usage unique non réutilisables à code barre.

ARTICLE 4 : MODALITES DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un TITRE donnera lieu à un paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués en Euros. Soit par :

- Chèque tiré sur un compte bancaire (hors société) ouvert en France émis à l'ordre de

la SEMLORE (pour tout paiement supérieur à 15 €, présentation d'une pièce d'identité obligatoire)

- Espèces en Euros dans la limite des plafonds réglementaires,
- Cartes bancaires (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express uniquement)
- Chèques-vacances émis par l'ANCV (hors coupons sport)

Achat ou Rechargement via Internet ou smartphone. L'achat en ligne de forfaits ou de rechargement s'effectue en se connectant à l'adresse Internet www.lesorres.com ou par l'application mobile «Les Orres». Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire.

ARTICLE 5. MODALITES D'UTILISATION DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

Des distributeurs automatiques, dénommés également « bornes libre-service », permettent l'achat et/ou le rechargement des seuls TITRES mentionnés sur ces distributeurs et sont mis à la disposition des clients dans certains points de vente (voir article 3). Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique.

ARTICLE 6 : CONTROLE - ABSENCE, FRAUDE OU NON CONFORMITE DE TITRE - RESPECT DU REGLEMENT DE POLICE

Le TITRE doit être présenté lors de chaque contrôle à la demande des agents assermentés de la société. Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine visé par les présentes, sans TITRE, ou munie d'un TITRE non-conforme, sera passible des indemnités et poursuites ci-après :

- ✓ Versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon des poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale :

- o à DEUX fois la valeur d'un TITRE un jour tarif public pratiqué par la société en cas de titre de transport appartenant à un tiers ou de tarif réduit non justifié
- o à CINQ fois la valeur d'un TITRE un jour tarif public pratiqué par la société en cas de récidive des cas de fraudes cités à l'alinéa précédent ou d'absence de titre de transport. (articles L342-15 R 342-19 et R 342-20 du Code du Tourisme)

- ✓ Poursuites judiciaires.

Dans tous les cas précités, les forfaits pourront être retirés à des fins de preuve et/ou de restitution à son véritable titulaire.

ARTICLE 7 : PERTE OU VOL DU FORFAIT

En cas de perte, destruction ou vol d'un forfait, **journée et plus, journées non consécutives ou saison** il sera procédé à la remise d'un nouveau TITRE pour la durée restante (pour les titres de 4h, cette garantie n'est pas applicable).

Cette mesure, après les vérifications d'usage, sera subordonnée à la remise du « **justificatif de vente** » qui a été délivré au moment de l'achat du TITRE ou à la communication du **n° de titre indiqué sur le forfait** (le client devra donc bien noter et conserver ce numéro).

Les frais de dossier pour la réémission d'un TITRE perdu ou volé sont fixés à 10 € (hors frais de carte).

ARTICLE 8 : REMBOURSEMENT

Tout titre délivré au tarif public (ou tarif flexible) est modifiable ou remboursable tant qu'il n'a pas été utilisé et que la date de fin de validité du titre n'a pas été dépassée.

Tout titre délivré qui aurait été utilisé même partiellement, ne sera ni remboursé, ni échangé, quelle qu'en soit la cause : maladie (hors article 14), accident ou toute autre cause personnelle au titulaire, et ce quelle que soit la durée de validité dudit titre, sauf cas prévu à l'article 9 ci-après.

ARTICLE 9 : INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre.

Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et visibilité pour tous les moyens mis à sa disposition. Ainsi, lors de l'achat de son titre et en cas de doute sur les conditions météorologiques, le client s'informe avant achat et acquiert son titre en toute connaissance de cause.

Après achat, seul un arrêt complet pour cause de tempête, orage ou de maintenance de l'ensemble des RM et de plus de 2 heures peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison).

Le titulaire du forfait en cours de validité pendant la période de préjudice pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives sous forme de :

- Soit, une prolongation immédiate de la durée de validité de son titre équivalent au nombre d'heures/jours de fermeture.
- soit un remboursement différé calculé sur la base de prix moyen* x nombre de jour de fermeture. Dans ce cas, suivre la procédure décrite à l'article 10 : réclamations,

*prix payé par le client divisé par la durée du forfait

L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le dédommagement ci-dessus proposé.

ARTICLE 10 : RECLAMATIONS

Une carte répertoriant les coordonnées du service "Ecoute Client" est à votre disposition dans tous les points de vente, à l'Office de Tourisme Les Orres 1650 et au point informations aux Orres 1800. Toute réclamation doit être adressée dans un délai de 2 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice. Toute réclamation portant sur l'achat d'un titre de transport doit être accompagnée d'une copie dudit TITRE ainsi que du ticket de caisse de l'achat. La carte contient les coordonnées du service "Ecoute Client" :

Office de tourisme des Orres, Service
« Ecoute clients »
05200 Les Orres

Ou par e-mail à l'adresse suivante : ecouteclient@lesorres.com

Le délai de traitement des réclamations est d'un mois à compter de leur réception.

ARTICLE 11 : VENTES A DISTANCE

Voir conditions particulières de vente à distance sur www.lesorres.com

ARTICLE 12 : RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout TITULAIRE d'un TITRE 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 et 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 d'ouverture du Domaine, suite à la Commission de Sécurité, affiché sur tous les portiques des remontées mécaniques, aux points de vente, au Poste de Secours et sur le panneau d'affichage de l'Office du Tourisme Les Orres 1650.

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par une des remontées, le client doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de la remontée et remplir une déclaration d'accident.

ARTICLE 13 : COVID-19 : RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES

Dans le cadre de la crise sanitaire, pour faire face à l'épidémie de Covid-19, la SEMLORE a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation physique dites « barrières ». Tout titulaire d'un titre est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires (dont le port du masque obligatoire à partir de 11 ans). A ce titre, le titulaire 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 SEMLORE et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation. **Tout titulaire qui ne respecte pas ces consignes se verra refuser l'accès au domaine.**

ARTICLE 14 : COVID-19 : CONDITIONS D'ANNULATION SPECIFIQUE

La station s'engage à plus de flexibilité, pour tenir compte du contexte sanitaire :

1 En cas de fermeture administrative de la station (ouverture repoussée, fermeture anticipée ou période fermée au cours de la saison), il sera procédé à un remboursement au prorata temporis des forfaits achetés (valable pour tous les forfaits de 4h à saison, y compris « Meilleur tarif » ou « Exclu Web »).

Le prorata temporis du forfait saison sera établi en fin de saison sur une base de 10 semaines été.

2. Si la station est ouverte mais que vous ne pouvez pas venir en raison du contexte sanitaire* : Remboursement sans frais des forfaits possible jusqu'à J-1 (valable pour les forfaits à durée limitée, de 4h à 6 jours y compris « Meilleur tarif » ou « Exclu Web »).

3. Si la station est ouverte mais que vous êtes contrôlé positif au coronavirus ou cas contact à risque au cours de votre séjour : Remboursement au prorata temporis du forfait des participants du séjour (valable pour les forfaits à durée limitée, de 4h à 6 jours y compris « Meilleur tarif » ou « Exclu Web »).

Pour les forfaits saison, seule la non-consommation totale (zéro passage) permet le remboursement à 100%.

*Infection avérée au Coronavirus (ou diagnostiqué cas contact à risque) pour un (ou plusieurs) des participants au séjour avec attestation médicale.

**Modification des prescriptions gouvernementales : reconfinement, restrictions des conditions de circulation, restrictions liées aux conditions d'accueil des hébergements touristiques, toutes prescriptions légales qui interviendraient et qui seraient susceptibles d'altérer la capacité du client à profiter de son séjour, ou la nôtre à fournir la prestation conforme à nos engagements.*

Quand cela est possible, il est fortement conseillé de vous adresser directement au point de vente Centre Station Les Orres 1650. Sinon suivre la procédure de réclamation décrite à l'article 10 « réclamations ». Dans le cas des forfaits saisons, toute réclamation doit être adressée à partir de fin août et avant le 25 septembre 2021 inclus.

ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, modèles et graphismes portés sur les différents titres, affiches ou tarifs sont déposés et toute reproduction est strictement interdite.

ARTICLE 16 : PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'ensemble des informations qui est demandé par la société pour la délivrance d'un TITRE ou pour toute déclaration est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du TITRE ne pourra intervenir.

Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des titres de transport et de statistiques.

Concernant les TITRES personnalisés, les données relatives aux déplacements de leur TITULAIRE 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. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société.

Les photos qui sont obligatoires pour certains forfaits sont destinées exclusivement à l'identification du TITULAIRE du forfait concerné.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté, le TITULAIRE du TITRE (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes (notamment à la conservation de la photographie par voie numérique) auprès de la Société, en écrivant par mail à infos@lesorres.com ou à l'adresse suivante : SEMLORE, 4 allée des Mèlèzes, Bâtiment administratif, 05200 LES ORRES

Responsable des traitements : SEMLORE

Finalité des traitements : gestion des fichiers clients et de prospects, billetterie et contrôle d'accès.

En application de l'article 90 du décret N° 2007-451 du 25/03/2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande auprès de la Société susvisée.

ARTICLE 17 : CONDITIONS D'ACCES DES USAGERS

1. Généralités : Les conditions d'accès des usagers sont définies par les règlements de police (RP) et les règlements d'exploitation (RE) de chaque remontée mécanique,

disponibles sur demande auprès des agents des remontées concernées. Toute personne nécessitant une assistance particulière peut être soumise à des modalités particulières afin de garantir sa sécurité, celle des autres usagers, des personnels et des biens. La consommation de boissons alcooliques est interdite sur les remontées mécaniques

2. Conditions applicables aux télésièges :

2.1 : Nombre d'usagers par siège : Le nombre maximum d'usagers admis à la montée et à la descente est défini par les règlements de police de chaque appareil.

2.2 Transport des enfants : Les enfants mesurant moins d'1m25 ne peuvent pas embarquer seuls sur les télésièges. Ils doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte capable de leur porter assistance si besoin. Au maximum deux enfants mesurant moins d'1m25 sont admis de chaque côté de l'adulte, sans place vide entre eux.

2.3 Transport des piétons : les usagers piétons sont admis sur les télésièges dont le règlement de police le prévoit. Le nombre d'usagers autorisé par siège est précisé dans le règlement de police de chaque appareil.

2.4 Usagers à mobilité réduite : les usagers à mobilité réduite utilisant un fauteuil sont autorisés sur les télésièges de Prélongis, Pouterle et Pic Vert.

2.5 Transport des VTT : le transport de VTT est admis en été sur les télésièges de Prélongis, Pouterle, Fontaines et Pic Vert. Il peut être amené à modifier le nombre de personnes admises sur les sièges, selon les conditions définies par le règlement de police de chaque appareil.

2.6 Transport d'usagers munis d'engins de loisirs : l'accès aux remontées mécaniques est interdit aux usagers ou engins qui ne sont pas explicitement mentionnés dans les règlements de police.

ARTICLE 18 : REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT

La SEMLORE pourra à son entière discrétion refuser de transporter un usager si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est produit ou est susceptible de se produire :

- La SEMLORE l'estime nécessaire afin de respecter les lois et règlements en vigueur
- L'usager s'est exprimé ou s'est comporté d'une manière faisant naître une inquiétude quant à la sécurité de la SEMLORE, de son personnel, de ses biens ou de ses autres usagers, par l'emploi de menaces, d'injures ou d'insultes, par la mise en péril de la sécurité d'une ou de plusieurs personnes ou de biens
- 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 inconvénient ou un danger pour lui-même, les autres usagers, le personnel de la SEMLORE ou les biens.
- L'usager est, ou semble être, en possession de drogues illicites.
- Le titre de transport présenté par l'usager :
 - s'avère être invalide,
 - a été acquis frauduleusement,
 - a été répertorié comme document perdu ou volé,

○ a été falsifié ou s'avère contrefait, frauduleux ou suspect,

○ L'usager qui bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un tarif soumis à des conditions particulières n'est pas en mesure de présenter les justificatifs requis pour l'attribution de ce Tarif spécifique et refuse d'acquitter l'ajustement tarifaire

ARTICLE 19 : TRANSPORT DE BAGAGES

1 Dispositions générales :

L'usager ne doit pas inclure dans ses bagages :

- des objets susceptibles de constituer un danger pour les personnes ou les biens tels que les armes pointues ou tranchantes, objets pointus, objets contondants.

- Des objets dont La SEMLORE estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommode, leur configuration ou leur nature fragile, les rendent impropres au transport par remontées mécaniques, compte tenu, entre autres, du type d'appareil utilisé.

La SEMLORE pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter les Bagages de l'usager s'ils correspondent aux critères énumérés ci-dessus. La SEMLORE n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

L'usager est responsable des effets personnels et des Bagages qu'il transporte. En cas de destruction, vol, perte ou avarie des effets personnels et des Bagages, la responsabilité de la SEMLORE ne pourra être engagée que si une faute de sa part est prouvée.

ARTICLE 20 : TRANSPORT DES ANIMAUX

En saison estivale, les animaux de compagnie sont autorisés sur les télésièges débrayables, à condition :

- Que leur transport ne remette pas en question la sécurité et l'hygiène de l'exploitation.

- Que les autres usagers n'y voient pas d'inconvénient.

L'animal doit être maintenu sous bonne garde de son maître : harnais, laisse, ou sac (ainsi qu'une muselière au besoin).

L'animal est sous l'entière responsabilité de son maître.

ARTICLE 21 : EMISSIONS CO2

L'information CO₂ a pour but de permettre à chaque voyageur de mesurer l'impact de son trajet en termes d'émission de CO₂. A ce titre, la SEMLORE informe ses usagers que le contenu en pollution climatique d'un forfait journée aux Orres est de 3 à 3.27 kg eqCO₂.

Xavier CORNE

Directeur de la SEMLORE

SEMLORE
Bâtiment Administratif
05200 LES ORRES
Tél. : 04 92 44 00 39
Fax : 04 92 44 16 13
infos@lesorres.com

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE, D'UTILISATION ET DE TRANSPORT DES FORAITS DES REMONTEES MECANIQUES

20/07/2021

ARTICLE 1 : GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des TITRES de transport de remontées mécaniques, TITRE donnant l'accès aux remontées mécaniques des ORRES.

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. La langue des documents contractuels est le français.

L'utilisation d'un titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne ci-après dénommée, le titulaire, de l'intégralité des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Concernant les achats à distance (site Internet www.lesorres.com ou application mobile « Les Orres »), elles sont complétées par des conditions particulières de vente à distance affichées sur le canal de vente correspondant.

Toute personne désirant accéder aux installations des Remontées Mécaniques doit être titulaire d'un TITRE (appelé également « forfait »). Les TITRES dont la durée est supérieure à la durée la plus courte vendue, sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Tout TITRE 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. Les TITRES sont valables durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques telles qu'elles sont affichées aux points de vente de la SEMLORE, sous réserve des conditions météorologiques ou conjoncturelles.

Le TITRE doit être conservé par son TITULAIRE durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique, de son aire de départ à celle d'arrivée, afin de pouvoir être présenté à tout contrôle. Le TITRE est considéré comme utilisé dès le premier passage aux bornes des remontées mécaniques. Il doit être consommé pendant la saison en cours.

La durée d'un TITRE exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée sauf spécification contraire.

Pour des TITRES « datés » pour lesquels les dates du 1^{er} et du dernier jour d'utilisation sont fixées, les dates de validité ne pourront pas être modifiées une fois le TITRE utilisé, sauf situation exceptionnelle dûment appréciée par la SEMLORE.

Pour des TITRES « non datés » pour lesquels aucune précision quant au 1^{er} jour d'utilisation n'est indiquée, le nombre de jours se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne et quelle que soit l'heure du premier passage.

Pour 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.

Seules les informations contenues dans la puce, telles que transcrites sur le justificatif de vente joint et conservé par le logiciel de gestion font foi.

Pour favoriser la transmission des informations aux bornes de contrôle, le TITRE doit de préférence être éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage métallique et doit idéalement être porté dans la poche gauche de son vêtement supérieur.

ARTICLE 2 : TARIFS ET CATEGORIES DE CLIENTELE

Le client reconnaît avoir pris connaissance, lors de l'acquisition d'un TITRE, des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, et déclare expressément les accepter sans réserve et sans préjudice des voies de recours habituelles. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel ne pourra être tenu pour responsable du choix du client.

Les tarifs publics (ou tarifs flexibles) de vente de forfaits sont affichés aux points de vente et également consultables sur le site : www.lesorres.com. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises, tenant compte du taux de TVA en France de 10 % en vigueur actuellement. La SEMLORE se réserve le droit de modifier ses tarifs en cas de modification du taux de TVA. Tous les TITRES existants et vendus par la SEMLORE ne sont pas disponibles aux points de vente du bike park des Orres. Certains TITRES spécifiques ne sont disponibles que sur le site de vente en ligne www.lesorres.com, cette exclusivité étant alors mentionnée sur le site internet « Meilleur tarif » ou « Exclu Web ».

Les TITRES sont déterminés pour une durée et une catégorie de personne. Les réductions ou gratuités ne sont accordées que sur présentation aux points de vente, au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant lesdits avantages tarifaires (carte d'identité, livret de famille, etc.). Si une ou plusieurs informations sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra pas avoir lieu.

Pour les forfaits TRIBU, il faut à minima être 4 personnes payantes et régler le montant total des forfaits en une seule fois (un seul paiement accepté).

Pour tout porteur d'une carte ORANGE ou CMI (stationnement, priorité ou invalidité), il est appliqué 50% de remise sur le forfait choisi par rapport au tarif public (du forfait 3h au forfait saison). S'il est également mentionné sur la carte « besoin d'un accompagnant », le forfait de l'accompagnant est offert dans la mesure où il s'agit du même forfait que le porteur de la carte (sauf dans le cas du forfait saison). Ces offres ne sont valables qu'aux points de vente de la station.

Dans le cas où vous ne serez pas en mesure de fournir ces justificatifs, la réduction ne vous sera pas accordée. **Aucun remboursement ou réclamation ne sera accepté a posteriori.**

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui du jour de début de validité du forfait à délivrer.

ARTICLE 3 : LES DIFFERENTS SUPPORTS

Les TITRES sont délivrés sur des cartes accompagnées d'un justificatif de vente reprenant les données essentielles de la transaction. Il sera délivré, quel que soit la carte utilisée, un ticket de caisse sur lequel figure, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, la date d'achat, le prix total hors taxe de la transaction, le montant total de la TVA.

Il est demandé au TITULAIRE d'un TITRE de **conserver précieusement ce justificatif pour toutes demandes ultérieures**. Il est fortement recommandé de ne pas le laisser dans la même poche que le support lui-même. A défaut il est demandé **de conserver le n° de titre indiqué sur le forfait**.

2.1 Les supports jetables :

Les TITRES peuvent être délivrés sur des cartes jetables non rechargeables (notamment sur les points de vente du Centre Station).

La SEMLORE adhère, via son fournisseur, à une filière de recyclage en France (Eco System Recyclum) et tous produits avec composants électroniques sont déclarés et retournés à cet organisme pour recyclage. Une urne est mise à disposition aux points de vente du Centre station 1650, ils peuvent également être déposés aux points « accueil » de l'Office du tourisme 1650 et 1800.

2.2 Les supports rechargeables :

Les TITRES peuvent être délivrés sur des cartes rechargeables, (notamment via notre site de vente en ligne, application mobile et distributeurs automatiques). Cette carte, d'un montant de 2€ TTC est non remboursable et réutilisable une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de deux ans. La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support ; elle consiste dans la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux.

Ces cartes sont rechargeables selon les modalités suivantes :

- Aux points de vente aux Orres 1650
- Sur le site web : www.lesorres.com
- Sur l'application mobile « Les Orres »
- aux distributeurs automatiques : guichet automatique au point de vente du Centre Station (Les Orres 1650).

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le TITRE initialement encodé sur ce support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le TITULAIRE ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

2.3 Autres types de supports

Les TITRES du type « piéton » sont vendus sur des supports à usage unique non réutilisables à code barre.

ARTICLE 4 : MODALITES DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un TITRE donnera lieu à un paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués en Euros. Soit par :

- Chèque tiré sur un compte bancaire (hors société) ouvert en France émis à l'ordre de

la SEMLORE (pour tout paiement supérieur à 15 €, présentation d'une pièce d'identité obligatoire)

- Espèces en Euros dans la limite des plafonds réglementaires,
- Cartes bancaires (Visa, Eurocard, Mastercard, American Express uniquement)
- Chèques-vacances émis par l'ANCV (hors coupons sport)

Achat ou Rechargement via Internet ou smartphone. L'achat en ligne de forfaits ou de rechargement s'effectue en se connectant à l'adresse Internet www.lesorres.com ou par l'application mobile «Les Orres». Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire.

ARTICLE 5. MODALITES D'UTILISATION DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES

Des distributeurs automatiques, dénommés également « bornes libre-service », permettent l'achat et/ou le rechargement des seuls TITRES mentionnés sur ces distributeurs et sont mis à la disposition des clients dans certains points de vente (voir article 3). Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique.

ARTICLE 6 : CONTROLE - ABSENCE, FRAUDE OU NON CONFORMITE DE TITRE - RESPECT DU REGLEMENT DE POLICE

Le TITRE doit être présenté lors de chaque contrôle à la demande des agents assermentés de la société. Toute personne utilisant une remontée mécanique donnant l'accès au domaine visé par les présentes, sans TITRE, ou munie d'un TITRE non-conforme, sera passible des indemnités et poursuites ci-après :

- ✓ Versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon des poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale :
 - o à DEUX fois la valeur d'un TITRE un jour tarif public pratiqué par la société en cas de titre de transport appartenant à un tiers ou de tarif réduit non justifié
 - o à CINQ fois la valeur d'un TITRE un jour tarif public pratiqué par la société en cas de récidive des cas de fraudes cités à l'alinéa précédent ou d'absence de titre de transport. (articles L342-15 R 342-19 et R 342-20 du Code du Tourisme)
- ✓ Poursuites judiciaires.

Dans tous les cas précités, les forfaits pourront être retirés à des fins de preuve et/ou de restitution à son véritable titulaire.

ARTICLE 7 : PERTE OU VOL DU FORFAIT

En cas de perte, destruction ou vol d'un forfait, **journée et plus, journées non consécutives ou saison** il sera procédé à la remise d'un nouveau TITRE pour la durée restante (pour les titres de 4h, cette garantie n'est pas applicable).

Cette mesure, après les vérifications d'usage, sera subordonnée à la remise du « **justificatif de vente** » qui a été délivré au moment de l'achat du TITRE ou à la communication du **n° de titre indiqué sur le forfait** (le client devra donc bien noter et conserver ce numéro).

Les frais de dossier pour la réémission d'un TITRE perdu ou volé sont fixés à 10 € (hors frais de carte).

ARTICLE 8 : REMBOURSEMENT

Tout titre délivré au tarif public (ou tarif flexible) est modifiable ou remboursable tant qu'il n'a pas été utilisé et que la date de fin de validité du titre n'a pas été dépassée.

Tout titre délivré qui aurait été utilisé même partiellement, ne sera ni remboursé, ni échangé, quelle qu'en soit la cause : maladie (hors article 14), accident ou toute autre cause personnelle au titulaire, et ce quelle que soit la durée de validité dudit titre, sauf cas prévu à l'article 9 ci-après.

ARTICLE 9 : INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES

L'exploitant ne peut être tenu pour responsable des conditions météorologiques rencontrées lors de l'utilisation du titre.

Il est de la responsabilité de chaque client de se renseigner sur les conditions climatiques et visibilité pour tous les moyens mis à sa disposition. Ainsi, lors de l'achat de son titre et en cas de doute sur les conditions météorologiques, le client s'informe avant achat et acquiert son titre en toute connaissance de cause.

Après achat, seul un arrêt complet pour cause de tempête, orage ou de maintenance de l'ensemble des RM et de plus de 2 heures peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison).

Le titulaire du forfait en cours de validité pendant la période de préjudice pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives sous forme de :

- Soit, une prolongation immédiate de la durée de validité de son titre équivalent au nombre d'heures/jours de fermeture.
- soit un remboursement différé calculé sur la base de prix moyen* x nombre de jour de fermeture. Dans ce cas, suivre la procédure décrite à l'article 10 : réclamations,

*prix payé par le client divisé par la durée du forfait

L'utilisateur ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le dédommagement ci-dessus proposé.

ARTICLE 10 : RECLAMATIONS

Une carte répertoriant les coordonnées du service "Ecoute Client" est à votre disposition dans tous les points de vente, à l'Office de Tourisme Les Orres 1650 et au point informations aux Orres 1800. Toute réclamation doit être adressée dans un délai de 2 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice. Toute réclamation portant sur l'achat d'un titre de transport doit être accompagnée d'une copie dudit TITRE ainsi que du ticket de caisse de l'achat. La carte contient les coordonnées du service "Ecoute Client" :

Office de tourisme des Orres, Service
« Ecoute clients »
05200 Les Orres

Ou par e-mail à l'adresse suivante : ecouteclient@lesorres.com

Le délai de traitement des réclamations est d'un mois à compter de leur réception.

ARTICLE 11 : VENTES A DISTANCE

Voir conditions particulières de vente à distance sur www.lesorres.com

ARTICLE 12 : RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout TITULAIRE d'un TITRE 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 et 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 d'ouverture du Domaine, suite à la Commission de Sécurité, affiché sur tous les portiques des remontées mécaniques, aux points de vente, au Poste de Secours et sur le panneau d'affichage de l'Office du Tourisme Les Orres 1650.

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par une des remontées, le client doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de la remontée et remplir une déclaration d'accident.

ARTICLE 13 : COVID-19 : RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES

Dans le cadre de la crise sanitaire, pour faire face à l'épidémie de Covid-19, la SEMLORE a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation physique dites « barrières ». Tout titulaire d'un titre est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires (dont le port du masque obligatoire à partir de 11 ans). A ce titre, le titulaire 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 SEMLORE et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation. **Tout titulaire qui ne respecte pas ces consignes se verra refuser l'accès au domaine.**

ARTICLE 14 : COVID-19 : CONDITIONS D'ANNULATION SPECIFIQUE

La station s'engage à plus de flexibilité, pour tenir compte du contexte sanitaire :

1 En cas de fermeture administrative de la station (ouverture repoussée, fermeture anticipée ou période fermée au cours de la saison), il sera procédé à un remboursement au prorata temporis des forfaits achetés (valable pour tous les forfaits de 4h à saison, y compris « Meilleur tarif » ou « Exclu Web »).

Le prorata temporis du forfait saison sera établi en fin de saison sur une base de 10 semaines été.

2. Si la station est ouverte mais que vous ne pouvez pas venir en raison du contexte sanitaire* : Remboursement sans frais des forfaits possible jusqu'à J-1 (valable pour les forfaits à durée limitée, de 4h à 6 jours y compris « Meilleur tarif » ou « Exclu Web »).

3. Si la station est ouverte mais que vous êtes contrôlé positif au coronavirus ou cas contact à risque au cours de votre séjour : Remboursement au prorata temporis du forfait des participants du séjour (valable pour les forfaits à durée limitée, de 4h à 6 jours y compris « Meilleur tarif » ou « Exclu Web »).

Pour les forfaits saison, seule la non-consommation totale (zéro passage) permet le remboursement à 100%.

*Infection avérée au Coronavirus (ou diagnostiqué cas contact à risque) pour un (ou plusieurs) des participants au séjour avec attestation médicale.

**Modification des prescriptions gouvernementales : reconfinement, restrictions des conditions de circulation, restrictions liées aux conditions d'accueil des hébergements touristiques, toutes prescriptions légales qui interviendraient et qui seraient susceptibles d'altérer la capacité du client à profiter de son séjour, ou la nôtre à fournir la prestation conforme à nos engagements.*

Quand cela est possible, il est fortement conseillé de vous adresser directement au point de vente Centre Station Les Orres 1650. Sinon suivre la procédure de réclamation décrite à l'article 10 « réclamations ». Dans le cas des forfaits saisons, toute réclamation doit être adressée à partir de fin août et avant le 25 septembre 2021 inclus.

ARTICLE 15 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les marques, modèles et graphismes portés sur les différents titres, affiches ou tarifs sont déposés et toute reproduction est strictement interdite.

ARTICLE 16 : PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'ensemble des informations qui est demandé par la société pour la délivrance d'un TITRE ou pour toute déclaration est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du TITRE ne pourra intervenir.

Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des titres de transport et de statistiques.

Concernant les TITRES personnalisés, les données relatives aux déplacements de leur TITULAIRE 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. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société.

Les photos qui sont obligatoires pour certains forfaits sont destinées exclusivement à l'identification du TITULAIRE du forfait concerné.

L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société.

Conformément à la Loi Informatique et Liberté, le TITULAIRE du TITRE (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes (notamment à la conservation de la photographie par voie numérique) auprès de la Société, en écrivant par mail à infos@lesorres.com ou à l'adresse suivante : SEMLORE, 4 allée des Mèlèzes, Bâtiment administratif, 05200 LES ORRES

Responsable des traitements : SEMLORE

Finalité des traitements : gestion des fichiers clients et de prospects, billetterie et contrôle d'accès.

En application de l'article 90 du décret N° 2007-451 du 25/03/2007, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande auprès de la Société susvisée.

ARTICLE 17 : CONDITIONS D'ACCÈS DES USAGERS

1. Généralités : Les conditions d'accès des usagers sont définies par les règlements de police (RP) et les règlements d'exploitation (RE) de chaque remontée mécanique,

disponibles sur demande auprès des agents des remontées concernées. Toute personne nécessitant une assistance particulière peut être soumise à des modalités particulières afin de garantir sa sécurité, celle des autres usagers, des personnels et des biens. La consommation de boissons alcooliques est interdite sur les remontées mécaniques

2. Conditions applicables aux télésièges :

2.1 : Nombre d'usagers par siège : Le nombre maximum d'usagers admis à la montée et à la descente est défini par les règlements de police de chaque appareil.

2.2 Transport des enfants : Les enfants mesurant moins d'1m25 ne peuvent pas embarquer seuls sur les télésièges. Ils doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte capable de leur porter assistance si besoin. Au maximum deux enfants mesurant moins d'1m25 sont admis de chaque côté de l'adulte, sans place vide entre eux.

2.3 Transport des piétons : les usagers piétons sont admis sur les télésièges dont le règlement de police le prévoit. Le nombre d'usagers autorisé par siège est précisé dans le règlement de police de chaque appareil.

2.4 Usagers à mobilité réduite : les usagers à mobilité réduite utilisant un fauteuil sont autorisés sur les télésièges de Prélongis, Pouterle et Pic Vert.

2.5 Transport des VTT : le transport de VTT est admis en été sur les télésièges de Prélongis, Pouterle, Fontaines et Pic Vert. Il peut être amené à modifier le nombre de personnes admises sur les sièges, selon les conditions définies par le règlement de police de chaque appareil.

2.6 Transport d'usagers munis d'engins de loisirs : l'accès aux remontées mécaniques est interdit aux usagers ou engins qui ne sont pas explicitement mentionnés dans les règlements de police.

ARTICLE 18 : REFUS ET LIMITATION DE TRANSPORT

La SEMLORE pourra à son entière discrétion refuser de transporter un usager si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est produit ou est susceptible de se produire :

- La SEMLORE l'estime nécessaire afin de respecter les lois et règlements en vigueur
- L'usager s'est exprimé ou s'est comporté d'une manière faisant naître une inquiétude quant à la sécurité de la SEMLORE, de son personnel, de ses biens ou de ses autres usagers, par l'emploi de menaces, d'injures ou d'insultes, par la mise en péril de la sécurité d'une ou de plusieurs personnes ou de biens
- 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 inconvénient ou un danger pour lui-même, les autres usagers, le personnel de la SEMLORE ou les biens.
- L'usager est, ou semble être, en possession de drogues illicites.
- Le titre de transport présenté par l'usager :
 - s'avère être invalide,
 - a été acquis frauduleusement,
 - a été répertorié comme document perdu ou volé,

○ a été falsifié ou s'avère contrefait, frauduleux ou suspect,

○ L'usager qui bénéficie d'une réduction tarifaire ou d'un tarif soumis à des conditions particulières n'est pas en mesure de présenter les justificatifs requis pour l'attribution de ce Tarif spécifique et refuse d'acquitter l'ajustement tarifaire

ARTICLE 19 : TRANSPORT DE BAGAGES

1 Dispositions générales :

L'usager ne doit pas inclure dans ses bagages :

- des objets susceptibles de constituer un danger pour les personnes ou les biens tels que les armes pointues ou tranchantes, objets pointus, objets contondants.

- Des objets dont La SEMLORE estime raisonnablement que leur poids, leur dimension, leur odeur incommode, leur configuration ou leur nature fragile, les rendent impropres au transport par remontées mécaniques, compte tenu, entre autres, du type d'appareil utilisé.

La SEMLORE pourra, pour des raisons de sécurité et/ou de sûreté, refuser de transporter les Bagages de l'usager s'ils correspondent aux critères énumérés ci-dessus. La SEMLORE n'a aucune obligation de prendre en dépôt des Bagages et/ou articles refusés.

L'usager est responsable des effets personnels et des Bagages qu'il transporte. En cas de destruction, vol, perte ou avarie des effets personnels et des Bagages, la responsabilité de la SEMLORE ne pourra être engagée que si une faute de sa part est prouvée.

ARTICLE 20 : TRANSPORT DES ANIMAUX

En saison estivale, les animaux de compagnie sont autorisés sur les télésièges débrayables, à condition :

- Que leur transport ne remette pas en question la sécurité et l'hygiène de l'exploitation.

- Que les autres usagers n'y voient pas d'inconvénient.

L'animal doit être maintenu sous bonne garde de son maître : harnais, laisse, ou sac (ainsi qu'une muselière au besoin).

L'animal est sous l'entière responsabilité de son maître.

ARTICLE 21 : EMISSIONS CO2

L'information CO₂ a pour but de permettre à chaque voyageur de mesurer l'impact de son trajet en termes d'émission de CO₂. À ce titre, la SEMLORE informe ses usagers que le contenu en pollution climatique d'un forfait journée aux Orres est de 3 à 3.27 kg eqCO₂.

Xavier CORNE

Directeur de la SEMLORE

SEMLORE
Bâtiment Administratif
05200 LES ORRES
Tél. : 04 92 44 00 39
Fax : 04 92 44 16 13
infos@lesorres.com

DISPOSITIONS GENERALES

La validation d'une commande à distance (site de vente en ligne ou application « Les Orres ») de la SEMLORE implique l'adhésion de la personne ci-après dénommée le « TITULAIRE » aux présentes conditions particulières de vente à distance et aux conditions générales de vente, d'utilisation et de transport des forfaits des remontées mécaniques de la SEMLORE disponibles sur www.lesorres.com
Les présentes conditions particulières régissent la vente en ligne ou à distance de TITRES de transport proposés par la SEMLORE à l'achat et en rechargement. Ces TITRES sont disponibles sur www.lesorres.com et l'application mobile « Les Orres »

Aucune disposition contraire aux conditions particulières de vente ne saurait être opposée à la SEMLORE si elle n'a pas été préalablement et expressément acceptée par la SEMLORE.

Si une condition venait à faire défaut, elle serait considérée être régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente distance dont les sociétés ont leurs sièges en France.

Ces conditions particulières de vente à distance pourront être modifiées unilatéralement par la SEMLORE sans préavis. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques « non commerçantes ».

ARTICLE 1 - ACHAT ET RECHARGEMENT EN LIGNE OU AUX DISTRIBUTEURS

Rappel : Le forfait disponible en ligne ou aux distributeurs est composé d'une carte rechargeable sur laquelle est enregistré un titre de transport et d'un justificatif de vente imprimé ou envoyé par courriel au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement. Afin de bénéficier de la procédure « perte ou vol du forfait » définie à l'article 7 des Conditions Générales de Vente, d'Utilisation et de Transport des forfaits des Remontées Mécaniques, le TITULAIRE doit fournir impérativement à la SEMLORE ce justificatif de vente.

La vente à distance permet au client :

- L'achat et le chargement d'un titre de transport sur une carte rechargeable « keycard » **appelé le 1^{er} achat.**
- Le **rechargement** d'un titre de transport sur carte rechargeable « keycard » appelé **rechargement.**

Conformément aux dispositions de l'article 13695 du Code civil, le TITULAIRE 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.

Les TITRES proposés en ligne ou aux distributeurs sont une sélection de titres de transport pour l'accès aux remontées mécaniques sur le domaine des Orres, aux conditions indiquées sur le site de vente en ligne ou sur le distributeur.

L'achat reste soumis à la possession, ou l'achat via le site/distributeur, d'une carte rechargeable dénommée « keycard » nécessaire tel qu'indiqué dans les Conditions Générales de Vente, d'Utilisation et de Transport des forfaits des Remontées Mécaniques. Cette carte, d'une valeur de 2 € est réutilisable et non remboursable. En la conservant le TITULAIRE accède au rechargement direct pour un prochain achat, en précisant son « numéro de Keycard ».

Le chargement du TITRE aura lieu automatiquement lors du premier passage du titulaire aux bornes d'entrée « mains libres » du domaine.

Tout Titre « Saison » comporte une photographie d'identité récente, de face, sans lunettes de soleil ni couvre-chef du TITULAIRE. En conséquence, le TITULAIRE souhaitant commander un de ces TITRES en ligne (opération non disponible aux distributeurs) devra, suivant les

instructions figurant en ligne, télécharger une photographie d'identité afin que sa commande puisse être enregistrée.

A noter : Les Titres gratuits destinés aux personnes d'au moins 75 ans et de moins de 5 ans ne sont pas disponibles en ligne ni aux distributeurs et doivent donc être demandés et retirés directement par les CLIENTS auprès des points de vente physiques de la SEMLORE, sur présentation d'une pièce d'identité.

ARTICLE 2 – TARIFS

La grille tarifaire des tarifs publics ou tarifs flexibles est affichée aux points de vente de la SEMLORE et figure sur www.lesorres.com
Tous les titres existants et vendus par la SEMLORE ne sont pas disponibles via la vente en ligne ou via les distributeurs. Certains titres spécifiques ne sont disponibles qu'aux points de vente de la SEMLORE tandis que certaines offres (« Exclu Web » ou « Meilleur tarif ») ne sont disponibles que sur le site de vente en ligne www.lesorres.com, cette exclusivité étant alors mentionnée sur le site internet.

Les tarifs indiqués lors du passage de la commande sont en Euros. Les prestations sont facturées TTC (toutes taxes comprises, et ce, en tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande).

La SEMLORE se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Les tarifs applicables sont ceux en vigueur à la date de la commande par l'acheteur.

Les produits commandés demeurent la propriété de la SEMLORE jusqu'au paiement intégral du prix.

ARTICLE 3 - MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE

L'achat de forfait en ligne s'effectue en se connectant à l'adresse suivante : www.lesorres.com ou sur l'application mobile « Les Orres »
La commande ne peut être enregistrée que si le titulaire s'est clairement identifié soit par la saisie de son code d'accès (adresse e-mail + mot de passe) qui lui est strictement personnel et lui donne accès à son profil, soit en complétant le formulaire en ligne (Un délai de 24h est nécessaire pour un premier achat).

Pour finaliser la commande le titulaire doit prendre connaissance des présentes conditions ainsi que des conditions générales de vente, d'utilisation et de transport des forfaits des remontées mécaniques de la saison correspondante, les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 3.1.

1. PAIEMENT DE LA COMMANDE

Les achats opérés via Internet et application Smartphone sont exigibles en totalité au moment de la commande et ne pourront être réglés que par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard uniquement). Les données à caractère personnel communiquées par le titulaire lors du règlement de la commande sont protégées par une procédure de cryptage.

La commande ne peut être enregistrée que si le titulaire s'est clairement identifié par la saisie de son adresse e-mail qui lui donne accès à son profil.

Un délai de 24h est nécessaire pour un premier achat.

2. ACCUSE RÉCEPTION DE LA COMMANDE PAR LA SOCIÉTÉ

Les commandes 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 titulaire par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande. Une fois la commande conclue en ligne et confirmée par le titulaire, la SEMLORE accuse réception de cette commande par un courriel (à conserver impérativement par le titulaire ainsi que le récapitulatif de commande).

3. CONFIRMATION DE LA TRANSACTION

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE A DISTANCE DES TITRES DE TRANSPORT DES REMONTEES MECANIQUES

DATE : 20/04/2021

Dès validation de la transaction, il est recommandé au titulaire de conserver d'une part le résumé sur lequel figure notamment le **numéro de la commande** qui sera nécessaire pour toute réclamation, et d'autre part le **numéro de confirmation** qui permettra le retrait de la commande directement aux distributeurs automatiques.

4. RETRAIT DES FORAITS

Le retrait des forfaits peut se faire via les **distributeurs automatiques** situés dans la station au Centre Station-Les Orres 1650 (ou auprès des points de ventes les Orres 1650 pour les commandes de Passep'Orres).

Pour toute question ou problème lors d'une commande en ligne, un numéro hotline est à votre disposition au 04 76 33 91 84.

ARTICLE 4 - MODALITES DE COMMANDE VIA LES DISTRIBUTEURS

L'achat de forfait peut également s'effectuer via des distributeurs automatiques situés dans la station au Centre Station-Les Orres 1650.

1. PAIEMENT DE LA COMMANDE

Les achats opérés via les distributeurs sont exigibles en totalité au moment de la commande et ne pourront être réglés que par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard uniquement). Les données à caractère personnel communiquées par le titulaire lors du règlement de la commande sont protégées par une procédure de cryptage.

2. CONFIRMATION DE COMMANDE

Il est obligatoire de renseigner une adresse mail valide pour recevoir le justificatif de la commande (résumé sur lequel figure notamment le **numéro de la commande** qui sera nécessaire pour toute réclamation). Les commandes 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 titulaire par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande. Une fois la commande conclue, le distributeur émettra les forfaits commandés.

Si la commande contient des forfaits de durée ou catégorie différentes, il sera possible de les distinguer les cartes en utilisant la fonction « Vérifier les informations d'une carte » du distributeur.

ARTICLE 5 - ANNULATION et REMBOURSEMENT

- Tout forfait acheté au tarif public ou flexible (grille tarifaire affichée aux points de vente de la SEMLORE et disponible sur www.lesorres.com) peut être annulé jusqu'au jour même de début de validité, avant 10 h le matin, sous réserve d'avoir acheté via le présent site internet ; dans ce cas, le forfait sera remboursé, déduction faite des frais de gestion de 10 €, et après contrôle de sa non-utilisation. Le remboursement sera effectué sur simple demande à la SEMLORE, par courrier à l'adresse ci-dessus, ou par mail avec accusé de réception électronique à l'adresse suivante : resa.semlore@lesorres.com
- Tout forfait journée et/ou séjour (2 jours et plus) acheté à prix réduit « exclu web » ou « meilleur tarif » est non remboursable et non modifiable. Il est disponible uniquement jusqu'à l'avant-veille de son utilisation (J-2). C'est-à-dire que pour tout achat d'un forfait journée utilisable le jour J, l'achat sur internet doit être réalisé avant minuit le jour J-2.

Pour toute autre situation, cf. « conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport des remontées mécaniques – Remboursement. »

ARTICLE 6 - ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

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 rétractation prévu aux articles L121-20 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

ARTICLE 7 - EXONERATION DE RESPONSABILITE

La société n'est tenue que d'une obligation de moyens pour toutes les étapes d'accès à la vente en ligne. La responsabilité de la SOCIETE 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.

ARTICLE 8 - 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 TITULAIRE, 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 les modules de vente en ligne concernés.

ARTICLE 9 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du site internet et de l'application mobile, qui sont propriété de la SEMLORE, demeurent la propriété intellectuelle exclusive de cette dernière. Toute reproduction d'un desdits éléments ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable de la SEMLORE.

ARTICLE 10 - PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Toutes les données, à caractère personnel demandées aux TITULAIRES lors de la passation de commande, sont protégées par un procédé de cryptage, certifié SSL128.

Le traitement des données personnelles tiré de la vente sur ce site internet a été régulièrement déclaré auprès de la CNIL. Les informations que les clients communiquent sur le site permettent à la SEMLORE de traiter et d'exécuter les commandes passées sur le site.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et libertés, la SEMLORE informe le client sur l'utilisation qui est faite de ces données, notamment sur la possibilité de lui envoyer des offres commerciales.

ARTICLE 11 - ARCHIVAGE

L'archivage des commandes est effectué par la SEMLORE conformément à l'article L134-2 du Code de la consommation. Dans ces conditions, le client peut ainsi accéder à sa commande archivée en faisant la demande écrite auprès de la SEMLORE à l'adresse susvisée.

ARTICLE 12 - DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions particulières de vente à distance sont soumises au droit français. Les tribunaux compétents sont ceux du défendeur.

SEMLORE
Batiment Administratif
05200 LES ORRES
Tél. : 04 92 44 00 39
Fax : 04 92 44 16 13
infos@lesorres.com

Xavier Corne,
Directeur SEMLORE