

CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION ET DE TRANSPORTS DES FORAITS RÉMONTÉES MÉCANIQUES ÉTÉ

SEMLORE - SA d'Economie Mixte à Conseil d'Administration - Tel : 04.92.44.00.39 - Fax : 04.92.44.07.80.

Email : infos@lesorres.com - SIRET : 509 289 054 00025 - APE : 4939C

N° TVA Intracommunautaire : FR 95 509 289 054 - Assurée en responsabilité civile professionnelle,
dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des Assurances, auprès d'Allianz Opérations Entreprises Lyon
TSA 11010 – 92087 La Défense Cedex

ARTICLE 1 : GENERALITES

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

Le client reconnaît avoir pris connaissance, lors de l'acquisition d'un titre de transport auprès de l'exploitant, 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 (affichés aux points de vente de l'exploitant) et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel ne pourra être tenu pour responsable du choix du client.

Les titres de transport (ci-après dénommés « forfaits ») sont déterminés pour une durée, une catégorie de personne. Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente ou sur le site internet www.lesorres.com.

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui du jour de début de validité du forfait à délivrer. Pour les forfaits saison, la détermination de l'âge se fera au jour d'ouverture officielle de la station.

Les tarifs publics 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.

Les forfaits sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Pour cette raison, n'achetez pas vos titres en dehors des caisses officielles.

L'utilisateur 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 ainsi que lors de ses déplacements sur l'ensemble du domaine.

Pour favoriser la transmission des informations aux bornes de contrôle, le forfait doit de préférence être éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium et doit idéalement être porté dans la poche gauche de son vêtement supérieur.

ARTICLE 2 : LES DIFFERENTS SUPPORTS

2.1 Les supports jetables (keytix)

Les supports sont réencodables plusieurs fois en fonction de l'état du support. Une urne est mise à disposition aux caisses centrales du Centre station 1650 et de Bois Méan 1800, ils peuvent également être déposés aux points « accueil » de l'Office du tourisme du Centre station 1650 et de Bois Méan 1800.

2.2 Les supports réencodables (Keycard)

Les supports réencodables forfaits VTT sont réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de trois 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.

Outre leur rechargement aux caisses, les supports réencodables permettent d'acquérir une partie des titres commercialisés par la SEMLORE, par les autres moyens suivants :

- ✓ le site web : www.lesorres.com (service gratuit)
- ✓ l'application mobile « Les Orres »
- ✓ les distributeurs automatiques (keycard uniquement) : guichet automatique aux points de vente de Prébois, Pramouton et Bois Méan.

2.3 Autres types de supports

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

Les titres de transport à la journée aux groupes (professionnels, associations, et scolaires) sont vendus sur support à usage unique, non réutilisables.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'EMISSION, VALIDITE DES TITRES DE TRANSPORT

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, sous réserve des conditions météorologiques, ou conjoncturelles mais sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

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

L'obtention de tout titre à tarif particulier (offert, réduit, etc.) est strictement soumise à la présentation d'un justificatif (carte d'identité, livret de famille, carte d'invalidité, etc.). Si une ou plusieurs informations sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra avoir lieu.

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 à posteriori.**

3.1 Modalité de paiement

Les paiements sont effectués en devises Euros. Soit par :

- Chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France émis à l'ordre de la SEMLORE (pour tout paiement supérieur à 15 €, présentation d'une pièce d'identité obligatoire)
- Espèces Euros
- Carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard uniquement)
- Chèques-vacances émis par l'ANCV (hors coupons sport)

3.2 Justificatif de vente

Il sera délivré, quel que soit le support utilisé, 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.

ARTICLE 4 : CLAUSES SPECIFIQUES DE TRANSPORT

4.1 Contrôle – Absence – fraude ou non-conformité de titre – respect du règlement 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 de la somme due au titre du transport, pour tout contrevenant.
- ✓ Versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon des poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale :
 - 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
 - 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.

4.2 **Perte ou vol du forfait**

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

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

Tous les titres remplacés seront bloqués aux bornes.

Les frais de dossier pour la réémission d'un titre perdu ou volé sont fixés à 10 € (hors frais de support). Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès de la caisse centrale (Les Orres 1650).

4.3 **Maladie ou accident**

Il ne sera procédé à aucun remboursement des forfaits pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait. Tous les titres remplacés seront bloqués aux bornes.

4.4 **Arrêt des remontées mécaniques – aléas météorologiques**

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 et consécutif de plus d'une demi-journée, de plus de cinquante pourcent des remontées mécaniques du domaine du Bike Park peut donner lieu à un dédommagement du préjudice (à l'exception des forfaits saison).

Le client devra pour en bénéficier présenter son titre de transport et remettre la fiche de réclamation disponible aux caisses centrales remontées mécaniques des Orres 1650.

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 :

- Prolongation immédiate de la durée de validité de son titre équivalent au nombre de jours de fermeture.

Ou

- remboursement différé calculé sur la base de prix moyen* x nbre de jour de préjudice.

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

Le client dispose de 2 semaines après la durée de validité du titre pour présenter la fiche de réclamation à l'adresse suivante, sans préjudice de voies et délais légaux pour agir en justice :

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 fiches de réclamation est d'un mois à compter de la réception.

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

4.5 **Préjudice matériel ou physique sur une remontée**

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 5 : RECLAMATIONS

La carte "Ecoute Client" est à votre disposition dans tous les points de vente des titres de transport, à l'Office de Tourisme et au point informations. La carte contient les coordonnées du service "Ecoute Client". Toute réclamation doit être adressée par mail à ce service à ecouteclient@lesorres.com 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.

ARTICLE 6 : VENTE DE FORFAIT PREPAYES

Tout forfait journée acheté au préalable sur un point de vente déporté (événement /salon grand public...) et valable toute la saison, n'est non annulable, non remboursable et non modifiable.

ARTICLE 7 : VENTE À DISTANCE

Voir conditions particulières des ventes à distance sur www.lesorres.com

ARTICLE 8 : 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 au Poste de Secours et sur le panneau d'affichage de l'Office du Tourisme Les Orres 1650

ARTICLE 9 : TRADUCTION-LOI APPLICABLE / REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

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

A défaut de règlement amiable, les différends seront portés devant les tribunaux compétents.

ARTICLE 10 : PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNÉES A 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 Mélézes
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.

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, Pousterle et Pic Vert.

2.5 Transport des VTT : le transport de VTT est admis en été sur les télésièges de Prélongis, Pousterle, 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.

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 :

- a) La SEMLORE l'estime nécessaire afin de respecter les lois et règlements en vigueur
- b) 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
- c) 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 inconfort ou un danger

pour lui-même, les autres usagers, le personnel de la SEMLORE ou les biens.

d) L'usager est, ou semble être, en possession de drogues illicites.

e) Le titre de transport présenté par l'usager :

- o s'avère être invalide,
- o a été acquis frauduleusement,
- o a été répertorié comme document perdu ou volé,
- o a été falsifié ou s'avère contrefait, frauduleux ou suspect,
- o 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'acquiescer à l'ajustement tarifaire

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 inconfortable, 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.

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.

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_{eq}CO₂.

DISPOSITIONS APPLICABLES AUX PRESTATIONS ANNEXES

Si La SEMLORE accepte de fournir des prestations annexes autres que le transport par remontées mécaniques, ou si La SEMLORE émet un forfait ou un bon échangeable contre d'autres services, en ce cas les présentes conditions générales de vente, d'utilisation et de transport ne sont pas applicables.

Xavier CORNE
Directeur SEMLORE