

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 au domaine skiable 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.

LE FORFAIT

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transport. Il donne accès, pendant la durée de validité du titre de transport et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service et correspondant à la catégorie du titre. **L'utilisateur doit être porteur de son forfait durant tout le trajet, de l'aire de départ de la remontée mécanique jusqu'à l'aire d'arrivée et tant qu'il est présent sur le périmètre du domaine skiable.**

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.**

Il appartient au titulaire de s'informer sur les produits et les tarifs proposés (tarifs publics affichés aux points de vente de la société. Ils sont également consultables sur le site www.lesorres.com) et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel de la SEMLORE ne peut être tenu pour responsable du choix du titulaire.

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Pour cette raison, n'achetez pas vos titres en dehors des caisses officielles.

Les différents supports

1- support réencodable (KEYCARD) : Les titres de transport sont délivrés sur une keycard, support réencodable, rechargeable et réutilisable moyennant un supplément de 2 € TTC non remboursable.

Ce support est réutilisable une ou plusieurs fois dans la limite 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 : guichet automatique aux points de vente de Prébois, Pramouton et Bois Méan.

2- Autres types de support : 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.

MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements sont effectués en devises Euro. 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 Coupon Sport)

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.

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 de transport pour la durée restant (pour les titres de 3h, 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).

REMBOURSEMENT ET ASSURANCE

Tout titre délivré qui aurait été utilisé même partiellement, ne sera ni remboursé, ni échangé, quelle qu'en soit la cause : maladie, accident ou toute autre cause personnelle au titulaire, et ce quelle que soit la durée de validité dudit titre.

Il est porté à la connaissance des titulaires de titre l'existence d'assurances garantissant ce type de risque. Pour tout renseignement à ce sujet, s'adresser aux caisses.

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 skiable visé par les présentes, sans titre, ou munie d'un titre non-conforme, sera passible des indemnités et poursuites ci-dessous :

- ✓ Versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon des poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale à **CINQ fois** la valeur d'un titre un jour tarif public pratiqué par la

société (article 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. Si ce dernier souhaite acquérir un nouveau titre la saison en cours ou lors d'une prochaine saison, le tarif grand public lui sera appliqué (aucune réduction tarifaire, promotion ou offre commerciale ne sera proposée).

FERMETURE ET INTERRUPTION DE SERVICE

Seul un arrêt complet et consécutif de plus d'une demi-journée de plus de cinquante pour cent des remontées mécaniques structurantes du domaine skiable peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client titulaire d'un titre d'une durée de un à quinze jours (= hors forfait saison), sur présentation du titre correspondant.

Pour toute demande de dédommagement, le titulaire du titre devra faire parvenir un mail au service "Ecoute Client" accompagné d'une copie des pièces justificatives suivantes : titre de transport et le ticket reçu qui lui a été délivré au moment de l'achat du titre.

Cette réclamation doit être adressée dans un délai de 1 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de la dite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice.

Ce dédommagement qui s'applique au(x) seul(s) jour(s) concerné(s) par l'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques structurantes peut prendre l'une des formes suivantes, au choix du client :

- soit une prolongation immédiate de la même durée concernée par l'interruption
- soit l'obtention d'un avoir sous forme de forfait journée à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N + 1)
- soit un remboursement différé (au plus tard le 31/05/2019) déterminé comme suit : remboursement sur la base de la valeur du forfait au prorata de la période de fermeture (ex : dans le cas de fermeture pendant une journée de plus de 50 % des remontées mécaniques structurantes, le remboursement pour un forfait 5 jours portera sur 1/5me du prix du forfait 5 jours).

VENTE À DISTANCE

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

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 Skiable, 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 m et il est recommandé au titulaire d'un titre de tenir compte des 10 règles de « bonne conduite » mentionnées sur le plan des pistes édités par la SEMLORE et disponible à tous les points de ventes et points accueil de l'office du tourisme de la station.

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par un des appareils de remontées mécaniques, le titulaire doit faire constater sans délai le préjudice au personnel de l'appareil et remplir la déclaration d'accident.

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 de type handiski sont autorisés sur les télésièges de Prélongis, Pousterle, Fontaines, Pic Vert, Champ-Lacas, Préclaux et Crêtes.

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.

3. Conditions applicables aux téléskis :

3.1 Interdictions : il est interdit de slalomer ou de lâcher l'agrès de remorquage en ligne.

3.2 Nombre d'usagers : Il est admis au maximum un usager par agrès de remorquage, à l'exception des appareils Galopin1, Galopin 2, Bois Méan, Prévieux et Riou Sec, pour lesquels il est toléré l'utilisation par deux personnes (un adulte et un enfant) uniquement en ski et selon les instructions du personnel de la SEMLORE.

3.3 Engins de loisir : Aucun engin de loisir n'est admis sur les téléskis.

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 inconvénient 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 Billet 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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'utilisateur 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.

2 Dispositions spécifiques au télésiège de Prébois : les bagages de type sac à dos doivent être posés sur les genoux de l'utilisateur : en aucun cas celui-ci n'est autorisé à les garder sur le dos.

TRANSPORT DES ANIMAUX

En saison hivernale, les animaux sont interdits sur le domaine skiable et donc sur les remontées mécaniques. Seuls les chiens de secours en avalanche sont autorisés.

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 utilisateurs 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

La SEMLORE participe aux efforts globaux déployés dans le monde pour lutter contre le changement climatique. L'objectif fixé est de réduire les émissions de gaz à effet de serre de 20 % sur la période 2004 - 2020.

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.

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 Mélèzes
Bâtiment administratif
05200 LES ORRES

Responsable des traitements : SEMLORE
Finalité des traitements : gestion des fichiers clients et de prospectus, 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.

Xavier CORNE
Directeur SEMLORE