

ARTICLE PRÉLIMINAIRE : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la SEMLORE désignée le Vendeur via son Office du Tourisme ou sa Centrale de Réservation à l'occasion du « Festival Bien-Etre » auprès d'acheteurs non professionnels dénommés « Festivaliers » ou « Clients » au sein des présentes CGV.

Dans le cadre du Festival Détox & Bien-Etre, la SEMLORE organise des manifestations telles que des randonnées thématiques, des séances de fitness, des ateliers thématiques, etc...

Afin de pouvoir y assister, des billets (un Pass Festival ou des tickets atelier à l'unité et des tickets activité à l'unité) sont proposés à la vente à l'accueil de l'Office du Tourisme des Orres 1650 et 1800 et en réservation à distance (sur la page <https://www.lesorres.com/fr/festival-detox-bien-etre-montagne>).

Les présentes CGV précisent notamment les conditions d'achat immédiat, de passation de commande, de paiement, et de remise ou de livraison des billets commandés.

Les offres de billets s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

Les présentes CGV s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

Ces CGV sont systématiquement communiquées à tout Festivalier préalablement à l'achat immédiat ou à la passation de commande et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Le Festivalier déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande, étant précisé que le paiement emporte leur acceptation.

Ces Conditions Générales de Vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Festivalier est celle en vigueur à la date de l'achat immédiat ou de la passation de la commande.

Toutes les manifestations organisées dans le cadre de ce Festival sont accessibles aux personnes de plus de 8 ans, cependant les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte. Les chiens ne sont pas autorisés sur les sorties (sauf mention contraire).

Il revient à chaque Festivalier d'avoir correctement évalué sa forme physique en fonction du programme et contenu du Festival. Tout traitement médical particulier ou fragilité physique peuvent et doivent être signalés lors de la réservation, ils ne doivent en aucun cas être en contre-indication avec la pratique de la randonnée en montagne ou de l'atelier choisi.

ARTICLE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES

Les billets ne sont ni repris, ni échangés sauf erreur de date ou d'horaire sur le billet, ni remboursés en cas de perte ou de vol. Il ne vous sera délivré aucun duplicata.

Leur revente est interdite. Le billet devra être présenté aux contrôleurs au début de chaque activité payante.

Il appartient au Festivalier de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

La SEMLORE n'a pas vocation à vendre les billets à des professionnels, mais uniquement à des particuliers, pour leurs besoins personnels. Le Vendeur se réserve donc le droit de refuser

les achats par un même Festivalier de billets en quantités importantes.

Les Festivaliers sont avertis que des clips vidéo sont tournés et que des photos sont prises pour les besoins de la communication du Festival pendant la manifestation, leur image est donc susceptible d'y figurer.

Par l'achat des billets et la participation aux manifestations s'en suivant, les Festivaliers autorisent donc l'exploitation de leur image. En conséquence, ils ne pourront par la suite reprocher cette exploitation à la SEMLORE ni se servir de cette circonstance pour invoquer un quelconque préjudice ouvrant droit à indemnité.

La direction se réserve la possibilité de modifier les horaires et programmes. Les modifications des horaires, du programme d'une randonnée thématique, d'une séance de fitness ou d'un atelier thématique ne peuvent donner lieu à un remboursement excepté en cas d'annulation complète du Festival. Dans ce dernier cas, seuls les billets seront remboursés. Seules les activités annulées par l'organisation seront remboursées d'office après le Festival. La non-présentation du client sur une activité ou toute annulation de son fait sans accord préalable du Festival ne donnera lieu à aucun remboursement du billet. Les frais de transport, d'hôtellerie, de gestion et d'envoi restant à la charge des festivaliers.

ARTICLE 2 : TARIFS

Les prix des billets sont indiqués en euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de traitement de la réservation.

Plusieurs modes de réservations sont proposés :

- **Pass Festival en package avec un hébergement** via le site de la centrale de réservation : paiement par CB, chèques, chèques vacances, virement.

- **Pass Festival, tickets atelier à l'unité et activité à l'unité** : en ligne sur la page <https://www.lesorres.com/fr/festival-detox-bien-etre-montagne> : paiement par CB ou à l'accueil de l'Office du Tourisme : règlement en espèces, chèque bancaire, chèques vacances,

Les tarifs des tickets à l'unité sont différents selon le nombre d'ateliers choisis.

ARTICLE 3 : RÉSERVATION EN LIGNE

Moyens de paiement immédiat : par CB

Disponibilité : La réservation de billet s'effectue en temps réel. Notre serveur vous informe en temps réel sur la disponibilité au moment de votre commande.

Lors de votre réservation, la page « mon panier » est un récapitulatif de ce que vous êtes en passe de commander. Cette page ne vous informe que sur la commande en cours. Cette page ne constitue pas une preuve de réservation ferme. La commande n'est définitive qu'une fois le paiement par carte bancaire.

La SEMLORE ne peut être tenue responsable des erreurs commises par l'acheteur lors de sa commande (coordonnées, e-mail, n° de carte erroné...).

Paiement : Le paiement par carte bancaire correspond à un achat ferme et définitif dans la mesure où votre paiement est accepté par votre banque. Le système de règlement par carte bancaire est doté

d'un protocole de sécurisation qui vous permet d'effectuer vos transactions en toute sécurité.

Confirmation de la commande : Vous recevrez un e-mail confirmant l'achat de vos places pour le Festival. Cet e-mail tient lieu de preuve d'achat. Nous vous invitons donc à consulter votre messagerie électronique, à sauvegarder et à imprimer le mail de confirmation. En cas de non-réception de cet e-mail, vérifiez votre filtre antispam puis appelez-nous au 04 92 44 01 61.

Obtention des billets : Les tickets atelier à l'unité et activité à l'unité (non réservable via la centrale de réservation des Orres) : seul votre e-mail de confirmation fait foi et peut être demandé au contrôle.

Le Pass Festival (réservable via la centrale de réservation des Orres) : est à retirer directement à l'accueil de l'Office de Tourisme des Orres 1650 sur présentation de votre e-mail de confirmation ou bon d'échange envoyé par la centrale de réservation. Dès lors un Pass Festival vous sera remis sous forme de bracelet.

ARTICLE 4 : MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE COMMANDE

1) Modification du fait du client

Dans la rubrique « mes réservations », le client qui a déjà fait des réservations et dont le paiement a été effectué par carte bancaire peut ajouter une nouvelle commande. Cependant, il ne peut en aucun cas modifier ou supprimer de lui-même les produits d'une commande réglée. Dans ce cas, contactez l'accueil de l'Office de Tourisme au 04 92 44 01 61 ou faites une nouvelle commande pour ajouter des places aux activités désirées dans la limite des disponibilités.

2) Annulation totale du fait du client

Toute annulation partielle ou totale d'une commande doit être notifiée au Festival par téléphone puis par lettre ou e-mail. Aucun remboursement n'est possible sauf en cas d'une raison sanitaire telle qu'une infection avérée au Coronavirus (ou diagnostiqué cas contact à risque) pour un (ou plusieurs) des participants au Festival avec attestation médicale.

3) Modification ou annulation du fait d'un prestataire

Dans le cas où un produit serait modifié sur un élément essentiel ou annulé par le Festival du fait d'un prestataire, le Festivalier, doit après en avoir été informé soit mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement, soit accepter la modification proposée.

4) Non-présentation

La non-présentation du Festivalier au contrôle ne donne pas droit au remboursement. Le Festival conserve alors le montant total de la commande.

ARTICLE 5 – RÉCLAMATION

Toute réclamation relative à une réservation doit être adressée au Festival via l'adresse : ecouteclient@lesorres.com ou par lettre recommandée avec AR dans un délai inférieur à 15 jours à

SEMLORE – Ecoute Client – Festival Detox et Bien-Etre – Bâtiment administratif – 05200 Les Orres.

ARTICLE 6 - 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 Festivalier 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 Festival.**

ARTICLE 6 – CNIL

Conformément à la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles vous concernant. Ce droit peut être exercé en nous écrivant à l'adresse suivante en indiquant vos nom, prénom et adresse : SEMLORE Bâtiment administratif 05200 Les Orres

ARTICLE 7 – DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français.

ARTICLE 8 – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation des présentes, relève des tribunaux français dans les conditions de droit commun.

En présence d'un conflit avec l'association, outre le recours juridictionnel, le Festivalier peut recourir à une médiation conventionnelle (notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles) ou à tout mode alternatif de règlement des différends.

Xavier CORNE
Directeur de la SEMLORE

