

SEMLORE SA Economie Mixte à Conseil d'Administration Bâtiment administratif - 05200 LES ORRES Tel : 04.92.44.00.39 - Fax : 04.92.44.07.80 RCS 509 289 054 RCS GAP N° TVA Intracommunautaire : FR 95 509 289 054	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE,          D'UTILISATION ET DE TRANSPORT DES          FORFAITS DES REMONTEES          MECANQUES</b>	12/12/2024
--	---	------------

## 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.

Concernant les achats à distance (site Internet forfait.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.

## ARTICLE 1 - LE TITRE ou FORFAIT

Toute personne désirant accéder aux installations des Remontées Mécaniques doit être titulaire d'un titre de transport (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.

La durée d'un titre exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée et doit être consommé uniquement pendant cette période.

Pour des titres « datés » pour lesquels les dates du 1er et du dernier jour d'utilisation sont fixées, ces titres ne pourront pas être modifiées sauf dans le cas où le forfait n'a pas été utilisé du tout et a été acheté au tarif présent sur la grille de tarifs publics affichée en caisse (hors promo web). La demande doit être réalisée avant le jour de début de validité (10h)

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.

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

## ARTICLE 2 - TARIFS ET CATEGORIE DE CLIENTELE

Le forfait est composé d'un support mains libres 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.

Il appartient au titulaire de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel de la SEMLORE ne peut être tenu pour responsable du choix du titulaire.

Les tarifs publics de vente de forfaits sont affichés aux points de vente et sont également consultables sur [www.lesorres.com](http://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 sont disponibles aux points de vente de la station des Orres sauf exception pour

- ✓ le **LiberT ski** (adhésion à réaliser sur notre site de vente en ligne). Se référer aux conditions particulières de vente du LiberT ski.
- ✓ les **forfaits Promo Web** disponibles uniquement sur le site de revente de forfaits de la SEMLORE [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com) jusqu'à J-2 avant leur utilisation. Se référer aux conditions particulières de vente à distance
- ✓ les **chèques cadeaux** disponibles uniquement sur le site de revente de forfaits de la SEMLORE [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com) et valable un an à partir de leur date d'achat. Se référer aux conditions particulières de vente à distance.

Les titres sont déterminés pour une durée et une catégorie de personne. Les réductions (étudiants moins de 25 ans) ou avantage (senior entre 65 et 74 ans) ou gratuites (enfant de moins de 5 ans ou senior de plus de 75 ans) ne sont accordées que sur présentation aux points de vente des pièces officielles justifiant lesdits avantages tarifaires (carte d'identité, livret de famille, carte étudiante etc.). Si une ou plusieurs informations sont manquantes, l'émission du forfait ne pourra avoir lieu.

Pour les **forfaits saison** (dont le pré-primeur et le primeur) et le **pass LiberT'ski**, l'apposition de la photo du titulaire est obligatoire (photo récente, de face, sans lunettes, ni couvre-chef).

Pour les **forfaits 6 jours TRIBU**, il faut à minima être 4 personnes payantes et régler le montant total des forfaits en une seule fois (un seul paiement accepté). Achats possibles uniquement sur notre site de vente en ligne ou aux points de vente (mais pas aux distributeurs)

Pour tout **porteur d'une carte CMI** (stationnement, priorité ou invalidité), il est appliqué 50% de remise sur le forfait choisi par rapport au tarif public de la haute saison (du forfait 3h au forfait saison) ce qui exclut tous les forfaits promotionnels tels que les promo web, les réductions de début/fin de saison ou forfait saison pré-primeur/primeur/tribu. S'il est également mentionné sur la carte « besoin d'un accompagnant », le forfait journée de l'accompagnant est offert. Ces offres ne sont valables qu'aux caisses des remontées mécaniques 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 au jour de début de validité du forfait à délivrer (soit le début de saison pour les forfaits saison et LiberT ski et le 1<sup>er</sup> jour de ski pour les autres forfaits de 3h à 8 jours).

Dans le cadre de l'offre « ski de printemps » uniquement durant la période du 22 mars au 13 avril 2025, un pass découverte est offert pour tout achat d'un forfait 6,7 ou 8 jours. Le pass découverte inclut 1 entrée pour la patinoire (hors nocturne), 1 entrée au cinéma, 1 entrée au kids park, 1 tour de luge L'Orrian Express et 1 entrée au choix au Pôle Sport Innovation.

L'offre « ski de printemps » est non cumulable avec l'offre « SKI+ » qui permet de bénéficier de 30% de réduction sur le pass multi-activités Passp'Orres pour tout achat d'un forfait de même durée et même 1<sup>er</sup> jour (2 ou 6 jours) que le pass multi-activités Passp'Orres (2 ou 6 jours).

## ARTICLE 3 - LES SUPPORTS

Les titres sont délivrés sur des supports accompagnées d'un justificatif de vente reprenant les données essentielles de la transaction. 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.

**Il est demandé au titulaire d'un titre de conserver précieusement ce justificatif pour toutes demandes ultérieures.** Il est fortement

SEMLORE SA Economie Mixte à Conseil d'Administration Bâtiment administratif - 05200 LES ORRES Tel : 04.92.44.00.39 - Fax : 04.92.44.07.80 RCS 509 289 054 RCS GAP N° TVA Intracommunautaire : FR 95 509 289 054	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE,          D'UTILISATION ET DE TRANSPORT DES          FORFAITS DES REMONTEES          MECANIQUES</b>	12/12/2024
--	--	------------

recommandé de ne pas le laisser dans la même poche que le support lui-même.

**1- Support rechargeable (KEYCARD) :** Les titres de transport sont délivrés sur une carte rechargeable et réutilisable moyennant un supplément de 2 € TTC non remboursable. Il est recommandé de placer le support dans une poche côté gauche, sans autre objet métallique ou électronique. Ce support ne doit pas être plié ni perforé ni posé près d'une source de chaleur. En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique d'un support de titre de transport émis par la SEMLORE, le service de ventes de la SEMLORE proposera le remplacement du support à la restitution du support défaillant. Les supports émis par d'autres exploitants ne pourront être remplacés par notre service.

Ces supports/cartes sont rechargeables selon les modalités suivantes :

- ✓ Aux points de vente de la station : Pramouton-Les Orres 1550, Champ Lacas-Les Orres 1550, Centre Station-Les Orres 1650m, Prébois-Les Orres 1650 et Bois Méan-Les Orres 1800).
- ✓ Sur le site web : [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com)
- ✓ Sur l'application mobile « Les Orres »
- ✓ Aux distributeurs automatiques : situés aux points de vente de Pramouton-1550, Centre Station-1650, Prébois-1650, et Bois Méan-1800. Un distributeur automatique dans l'accueil de l'Office de Tourisme.

**2- Support jetable (KEYTICKET) :** Les titres groupe à la journée peuvent être délivrés sur des cartes jetables non rechargeables (spécifiquement sur les points de vente en 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.

**3- Autres types de support :** Les titres de transport du type « piéton » sont vendus sur des supports à usage unique non réutilisables à code barre.

#### **ARTICLE 4 - MODALITÉS 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,
- ✓ Carte bancaire (Visa, Eurocard, Master-card, American Express uniquement),
- ✓ Chèques-vacances émis par l'ANCV (hors Coupon Sport)

#### **ARTICLE 5 - MODALITÉS D'UTILISATION DES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES**

Des distributeurs automatiques 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 (à Pramouton-1550, Centre Station-1650, Prébois-1650, Bois Méan-1800 et accueil de l'Office du Tourisme). Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique. Seuls certains titres sans photographie ni justificatif et au tarif public sont délivrés par ces distributeurs (forfaits 3h à 8 jours + forfaits piétons).

#### **ARTICLE 6 – ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

En application de l'article L 221-28 du Code de la consommation, la vente des titres de transport et/ou forfaits 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 L 221-28, en référence à l'ordonnance du 14 mars 2016 relative à la partie législative du Code de la consommation.

#### **ARTICLE 7 - 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 **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.

#### **ARTICLE 8 - PERTE OU VOL DU FORFAIT**

En cas de perte, destruction ou vol d'un forfait **journée et plus, journées non consécutives ou saison/liberT ski il sera procédé à la remise d'un nouveau titre de transport pour la durée restant.**

Cette mesure, après les vérifications d'usage, **sera subordonnée** à la remise du « **justificatif 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).

**Les frais de dossier pour la réémission d'un titre oublié ou perdu ou volé sont fixés à 10 € (hors frais de support).** Tous les titres remplacés seront bloqués aux bornes.

#### **ARTICLE 9 - REMBOURSEMENT ET ASSURANCE**

Tout titre délivré au tarif public (se référer à la grille de tarifs publics affichée en caisse ou sur [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com), hors promo web) est modifiable ou remboursable tant qu'il n'a pas été utilisé et que la demande est réalisée avant le jour de début de validité (10h). Ce titre peut être annulé jusqu'au jour même de début de validité, avant 10 h le matin, sous réserve d'avoir acheté via le site de vente en ligne (hors promo web), les distributeurs ou l'un des points de vente situés sur la station. Dans ce cas, le forfait sera remboursé, déduction faite des frais de gestion de 10 €, et après contrôle de sa non-utilisation.

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.

Le client peut choisir en option de son forfait la souscription à une assurance journalière qui est la suivante : Gras Savoye Montagne- 3B, rue de l'Octant-BP 279 - 38433 Echirolles Cedex - + 33 (0) 9 72 72 22 45 (Communication non surtaxée), [www.grassavoye-montagne.com](http://www.grassavoye-montagne.com)

#### **ARTICLE 10 - 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 par 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 consécutif de plus d'une demi-journée de plus de cinquante pour cent des remontées mécaniques du domaine skiable peut donner

SEMLORE SA Economie Mixte à Conseil d'Administration Bâtiment administratif - 05200 LES ORRES Tel : 04.92.44.00.39 - Fax : 04.92.44.07.80 RCS 509 289 054 RCS GAP N° TVA Intracommunautaire : FR 95 509 289 054	<b>CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE,          D'UTILISATION ET DE TRANSPORT DES          FORFAITS DES REMONTEES          MECANQUES</b>	12/12/2024
--	---	------------

lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client titulaire d'un titre d'une durée d'un à huit jours.

Le titulaire du forfait en cours de validité pendant la période de préjudice pourra bénéficier d'un dédommagement après présentation des pièces justificatives (titre de transport + justificatif de vente délivré au moment de l'achat du titre) sous forme de :

- ✓ Soit une prolongation immédiate de la durée de validité de son titre équivalent aux nombres d'heures/jours concernés par l'interruption,
- ✓ Soit l'obtention d'un avoir équivalent aux nombres d'heures/jours concernés par l'interruption à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N + 1). Dans ce cas, suivre la procédure décrite à l'article 10 « réclamations »,
- ✓ Soit un remboursement différé (au plus tard le 31 mai de la saison en cours) calculé sur la base de la valeur du forfait au prorata de la période de fermeture. Dans ce cas, suivre la procédure décrite à l'article 10 « réclamations ».

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

#### **ARTICLE 11 - RECLAMATIONS**

La carte répertoriant les coordonnées du service "Ecoute Client" est à votre disposition dans tous les points de vente des titres de transport, à l'Office de Tourisme 1650 et au point informations 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 client »  
05200 Les Orres

Ou par e-mail à l'adresse suivante : [ecouteclient@lesorres.com](mailto:ecouteclient@lesorres.com)

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

Après avoir saisi le service "Ecoute Client" et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

#### **ARTICLE 12 – OPE. COMMERCIALES**

Tout forfait journée non daté, valable toute la saison, acheté au préalable sur un point de vente déporté (événement/salon grand public...), tenu par une personne travaillant pour la SEMLORE, est non annulable, non remboursable et non modifiable et doit être consommé pendant la saison en cours.

#### **ARTICLE 13 - VENTE À DISTANCE**

Voir conditions particulières de vente à distance sur [www.lesorres.com](http://www.lesorres.com)

#### **ARTICLE 14 - 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

1650m. 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.

#### **ARTICLE 15 - 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. 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](mailto: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 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 16 - 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, Prébois et Crêtes.

2.5 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 : l'accès aux téléskis est interdit aux engins qui ne sont pas explicitement mentionnés dans les règlements de police.

### ARTICLE 17 - 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 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 l'ajustement tarifaire

### ARTICLE 18 - TRANSPORT DE BAGAGES

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.

Si l'usager emporte un sac à dos sur les télésièges, il est préférable de le porter sur le devant, autour de la poitrine. En plus, il faut veiller à ce que les boucles ou les sangles du sac à dos ne se coincent nulle part lors de l'embarquement et du débarquement du télésiège.

### ARTICLE 20 - 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 été, les animaux de compagnie sont autorisés à certaines conditions précisées dans les CGV estivales.

### EMISSIONS CO2

L'information CO<sub>2</sub> a pour but de permettre à chaque voyageur de mesurer l'impact de son trajet en termes d'émission de CO<sub>2</sub>. 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 <sub>e</sub>CO<sub>2</sub>.

### ARTICLE 19 - 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**



## **DISPOSITIONS GENERALES**

La validation d'une commande à distance (site de vente en ligne [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com), application « Les Orres », vente par courrier, vente aux distributeurs de la station, site [libertski.lesorres.com](http://libertski.lesorres.com), site [partenaire.lesorres.com](http://partenaire.lesorres.com)) 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](http://www.lesorres.com)

Les présentes conditions régissent la vente en ligne ou à distance par la SEMLORE de titre de transport (achat ou rechargement), pass multi-activités (achat ou rechargement).

**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 de vente 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/aux distributeurs est composé d'une carte rechargeable sur laquelle est enregistrée un titre de transport et d'un justificatif de vente/confirmation de commande fourni 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 **1er achat**.
- ✓ Le rechargement d'un titre de transport sur carte rechargeable « keycard » compatible skidata 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/aux distributeurs sont une sélection de titres de transport pour l'accès aux remontées mécaniques sur le domaine des Orres, avec ou sans assurance, aux conditions indiquées sur l'un des sites de vente en ligne ou sur le distributeur.

L'achat reste soumis à la possession, ou l'achat via les sites/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 » ou « Liber'T ski » 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 devra, suivant les instructions figurant en ligne, télécharger une photographie d'identité conforme 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 ainsi que les titres nécessitant des justificatifs (comme la carte étudiant ou CMI) ne sont pas disponibles en ligne/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 et/ou justificatifs d'identité.

## **ARTICLE 2 - ASSURANCE**

Le client peut choisir en option de son forfait la souscription à une assurance journalière qui est la suivante : Gras Savoye Montagne- 3B, rue de l'Octant-BP 279 - 38433 Echiroles Cedex - + 33 (0) 9 72 72 22 45 (Communication non surtaxée), [www.grassavoye-montagne.com](http://www.grassavoye-montagne.com)

## **ARTICLE 3 – TARIFS & PRODUITS**

La grille des tarifs publics est affichée aux points de vente de la SEMLORE et figure sur [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com)

Tous les titres existants et vendus par la SEMLORE ne sont pas disponibles à la vente en ligne ou aux distributeurs. Certains titres spécifiques ne sont disponibles qu'aux points de vente de la SEMLORE (forfaits gratuits, étudiant de moins de 25 ans, porteur d'une carte CMI...) tandis que certaines offres (« chèque cadeaux », « Promo Web », « Pass Liber'T ski ») ne sont disponibles que sur le site de vente en ligne [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com), cette exclusivité étant alors mentionnée sur le site internet :

- ✓ **Les chèques cadeaux** proposent différentes valeurs de montant (10€, 20€ et 50€). Ils sont valables un an à partir de leur date d'achat. Ils sont utilisables uniquement sur notre site de vente en ligne [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com) en transformant dans son espace « mon compte » un ou plusieurs codes promo en avoir. Le montant de l'avoir est utilisable en une ou plusieurs fois mais uniquement sur l'achat de forfaits de ski ou VTT.
- ✓ **Les promos web** sont proposées sur des forfaits 1 à 8 jours jusqu'à J-2 avant le 1<sup>er</sup> jour de ski sélectionné. Ces forfaits sont non modifiables et non remboursables.
- ✓ **Le pass Liber'T ski** (adhésion à réaliser sur le site <https://libertski.lesorres.com>). Se

référer aux conditions particulières de vente du Liber'T ski.

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 4 – MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE**

L'achat de forfait en ligne s'effectue en se connectant à l'adresse suivante : [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com) ou sur l'application mobile « Les Orres »

La commande peut être enregistrée :

- ✓ Dans le cas de l'achat de forfaits 3h ou journée : sans création de compte préalable.
- ✓ Dans les autres cas : 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 dans le cas des forfaits où la photographie est obligatoire).

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 4.1.

### **1. PAIEMENT DE LA COMMANDE**

Les achats opérés via le site de vente en ligne [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com) sont exigibles :

- ✓ Soit en partie ou totalité au moment de la commande par chèque vacances econnect (commande pouvant être complétée par CB, voir ci-après),
- ✓ Soit en partie ou totalité au moment de la commande 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.
- ✓ Soit via le service de crédit d'Alma. Cela est conditionné par l'acceptation des CGU ou du contrat de crédit proposé par Alma.
  - Tout refus d'octroi de crédit par Alma pour une commande pourra entraîner l'annulation de celle-ci.
  - Toute résiliation des CGV qui lient le titulaire et LA SEMLORE entraîne la résiliation des CGU ou du contrat de crédit entre Alma et le Client.
  - Le paiement en trois / quatre fois est disponible via notre partenaire Alma. La sécurisation des paiements est assurée par Alma et ses prestataires. Tous les paiements sont protégés par le 3D Secure.
  - Montant des achats : Seuls les achats entre 450€ et 3 000€ sont éligibles au paiement avec Alma
  - Frais : En payant en plusieurs fois avec Alma le titulaire paye les frais suivants :

pour le paiement 3 fois : 1.3% et pour le paiement 4 fois : 1.95%

- o Alma est gestionnaire de télé-paiement et délivre un certificat électronique qui vaudra preuve du montant et de la date de la transaction conformément aux dispositions des articles 1316 et suivants du code civil
- o Résiliation : Toute résiliation des CGV qui lie la SEMLORE et le titulaire, entraîne la résiliation des CGU ente Alma et le client.

## 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

Dès validation de la transaction, un mail de confirmation est envoyé et il est recommandé au titulaire de le conserver car y figure notamment le numéro de la commande qui sera nécessaire pour toute réclamation, et dans le cas d'un 1<sup>er</sup> achat, le numéro de retrait ou QR Code qui permettra le retrait de la commande directement aux distributeurs automatiques.

## 4. RETRAIT DES FORAITS

Le retrait des forfaits peut se faire, au choix du titulaire, via :

- ✓ **La livraison à domicile** : elle est possible pour les forfaits saison pré-priméur et plus moyennant le règlement préalable de 5 €. Ils peuvent être expédiés, par voie postale, au plus tard 5 jours ouvrables suivant la date de l'achat (10 jours pour l'étranger et les DOM TOM), à l'adresse indiquée sur le formulaire, pour toute réservation à distance à plus de 7 jours du premier jour de validité desdits TITRES (15 jours pour l'étranger et les DOM TOM). La SEMLORE ne saurait être tenue responsable en cas de perturbation, de grève partielle ou totale des services postaux, des moyens d'acheminement et de transport.
- ✓ **Les distributeurs automatiques** situés dans la station au niveau des points de vente de Pramouton-Les Orres 1550, Centre Station-Les Orres 1650 et Bois Méan-Les Orres 1800.

**Pour toute question ou problème lors d'une commande en ligne, un numéro hotline est à votre disposition au 04 92 44 16 24.**

## ARTICLE 5 - MODALITES DE COMMANDE PAR COURRIER POUR LES FORAITS SAISON UNIQUEMENT

L'achat de forfait à distance par courrier s'effectue en se connectant à l'adresse suivante : [www.lesorres.com](http://www.lesorres.com) Rubrique Ski/Forfaits de ski et en téléchargeant le formulaire de réservation de forfaits.

Au formulaire complété, s'ajoutera les éventuelles pièces suivantes :

- ✓ Copie de la pièce d'identité obligatoire pour toute commande de forfaits tribu et pour les catégories d'âge « enfant » et « senior » ainsi que pour les forfaits offerts, « baby – de 5 ans », « vétéran + 75 ans »

- ✓ Carte rechargeable (keycard) si vous en possédez déjà une,
- ✓ Photo d'identité sans lunettes ni casquette très récente avec nom et prénom indiqué au verso (photo scannée pas acceptée),
- ✓ Paiement par VAD, chèque ou chèques vacances.

**Tout dossier incomplet ne pourra être traité.**

**Le dossier complet est à renvoyer à l'adresse SEMLORE - Bâtiment Administratif -4 allée des mélèzes- 05200 LES ORRES**

Le retrait des forfaits peut se faire, au choix du titulaire, via :

- ✓ **La livraison à domicile** : elle est possible pour les forfaits saison pré-priméur moyennant le règlement préalable de 5 €. Ils peuvent être expédiés, par voie postale, au plus tard 5 jours ouvrables suivant la date de l'achat (10 jours pour l'étranger et les DOM TOM), à l'adresse indiquée sur le formulaire, pour toute réservation à distance à plus de 7 jours du premier jour de validité desdits TITRES (15 jours pour l'étranger et le DOM TOM). La SEMLORE ne saurait être tenue responsable en cas de perturbation, de grève partielle ou totale des services postaux, des moyens d'acheminement et de transport.
- ✓ **Le point de vente Centre Station-Les Orres 1650** situé dans la station de 9h à 17h pendant la saison été et de 10h à 12h pendant les vacances de Toussaint (hors week-end et jour férié) et ensuite à partir du 1<sup>er</sup> lundi de la saison hiver. **Pas de possibilité de retrait le week-end d'ouverture de la station.**

## ARTICLE 6 - MODALITES DE COMMANDE VIA LES DISTRIBUTEURS

L'achat de forfait peut également s'effectuer via des distributeurs automatiques situés dans la station à Pramouton-Les Orres 1550, Centre Station-Les Orres 1650, Prébois-Les Orres 1650 et Bois Méan-Les Orres 1800.

### 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

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 ainsi que le justificatif de la commande (résumé sur lequel figure notamment le **numéro de la commande** qui sera nécessaire pour toute réclamation).

Si la commande contient des forfaits de durée ou catégorie différentes, il sera possible de les distinguer en se référant aux numéros des cartes inscrits sur le justificatif de commande.

## ARTICLE 7 - ANNULATION et REMBOURSEMENT

- Tout forfait **acheté au tarif public** (grille tarifaire affichée aux points de vente de la SEMLORE et disponible sur

[forfait.lesorres.com/c](http://forfait.lesorres.com/c)) peut être annulé jusqu'au jour même de début de validité, avant 10 h le matin, sous réserve d'avoir acheté via le site de vente en ligne, les distributeurs ou les points de ventes situés sur la station; dans ce cas, le forfait sera remboursé.

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](mailto:resa.semlore@lesorres.com)

- Tout forfait journée et/ou séjour (2 à 8 jours) **acheté à prix réduit « promo web »** sur le site de vente en ligne est **non remboursable et non modifiable**. Il est disponible uniquement jusqu'à J-2 du 1<sup>er</sup> jour de ski. 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. Tout achat sur internet la veille ou le jour J de l'utilisation du forfait ne bénéficiera pas des tarifs Promo Web mais sera au tarif public (1<sup>er</sup> cas d'annulation ou remboursement). Pour toute autre situation, cf. « conditions générales de vente, d'utilisation et de transport des forfaits des remontées mécaniques – Remboursement. »

## ARTICLE 8 - ABSENCE DE DROIT DE RETRATACTION

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 9 - 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 10 - MODES DE PREUVES

La confirmation finale de la commande par le titulaire vaut 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 11 - 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.

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 12 - 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 13 - DROIT APPLICABLE**

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

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