



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORTS DES REMONTÉES MÉCANIQUES D'ORCIÈRES 1850

SEMILOM RESORT

131 rue des Écrins

05170 ORCIÈRES

Adresse mail : [contact.resort@orcieres.com](mailto:contact.resort@orcieres.com)

04 92 55 89 80

Capital 1 800 000 € – RCS GAP 920 813 003 – NAF 4939C

Responsabilité Civile AXA France n° 10997344104

N°TVA Intracommunautaire FR77920813003

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro A venir ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)),

Ci-après nommé « SOCIÉTÉ » ou « OPÉRATEUR »

### GÉNÉRALITÉS :

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques, « TITRES » donnant l'accès au domaine skiable d'Orcières Merlette. Elles sont valables du **01 Septembre 2022 au 01 Mai 2023**.

L'acquisition d'un FORFAIT implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « Client ») de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Si une disposition des présentes conditions 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.

### LE FORFAIT :

**Le « FORFAIT » est composé d'un support sur lequel est enregistré un TITRE de transport.**

Il donne accès, pendant sa durée de validité et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques et activités intégrées en service et correspondant au domaine du TITRE. Les secteurs de validité des TITRES et les activités afférentes sont définis sur la grille tarifaire, les périodes d'ouverture des remontées mécaniques sont affichées aux caisses de la société, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement. La durée de validité des TITRES est définie en temps consécutif (ex : 3 heures consécutives, 2 jours consécutifs...) sauf mention expresse. Les tarifs des FORFAITS, des TITRES de transport et des supports sont affichés aux abords des caisses.

Les TITRES dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

Les différents supports :

#### 1. Les supports ré-encodables :

Les TITRES de transport de 3 heures à plusieurs jours, les TITRES piétons en saison hivernale ainsi que Saison et Année sont délivrés sur une carte main libre support ré-encodable, rechargeable et réutilisable, moyennant le paiement d'un supplément de 2,00 € TTC remboursable en caisse.

Les supports ré-encodables sont réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de deux ans (hors casse ou détérioration).



La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support. Elle consiste en la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux et ne s'applique pas aux supports pliés, endommagés et cassés.

## 2. Les autres types de supports :

Certains TITRES particuliers sont délivrés sur des supports papier (les « TICKETS »), également accompagnés d'un justificatif. Les TICKETS doivent être conservés.

Il est demandé au titulaire d'un TITRE de conserver le ticket reçu afin de pouvoir le porter à la connaissance de l'OPÉRATEUR à l'appui de toute demande, notamment de réédition en cas de perte ou de vol où il sera obligatoire.

## **PHOTOGRAPHIE :**

La vente des FORFAITS saison et année est subordonnée à la remise d'une photographie récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef. Dans le cadre des FORFAITS saison et année, la photographie sera conservée par la SOCIÉTÉ des Remontées Mécaniques dans ses systèmes informatiques de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du TITRE, sauf opposition de la part du Client (voir Protection des données à caractère personnel).

Il est porté à la connaissance des clients que le domaine skiable est équipé de systèmes de captation automatique d'images (webcams et/ou systèmes de prise de vue ludiques). Les images / vidéos générées sont conservées pour une durée d'un an.

## **Prise de vue ludique**

Les systèmes de prise de vue ludiques qui sont installés sur des télésièges font l'objet d'un affichage particulier (en gare de départ ou sur les pylônes), signalant la présence d'un tel dispositif. Sur l'écran au sommet du télésiège concerné, les images ne sont plus accessibles après un délai de deux heures.

## **Webcams**

Les webcams ainsi que leurs archives sont consultables via le site [www.labellemontagne.com](http://www.labellemontagne.com).

## **CATÉGORIES DE CLIENTÈLE ET TARIFS :**

Les tarifs publics de vente des FORFAITS, des TITRES de transport et des supports sont affichés dans les points de vente ainsi que sur le site Internet <https://pass.orcieres.com/fr/tarifs-forfaits> et sont valables durant la saison en cours sous réserve de modifications sans préavis.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation, au moment de l'achat, de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée.

Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat. Dans tous les cas, la détermination de l'âge à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du TITRE à délivrer. Les justificatifs de réduction sont conservés par l'OPÉRATEUR conformément aux termes de la Politique de Protection des Données.

En cas d'erreur sur la catégorie d'âge, du fait du client, aucune réclamation ou remboursement ne sera possible après l'achat. Il appartient au client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner les plus avantageux pour lui. Le personnel ne peut être tenu pour responsable du choix du titulaire.

## **ACHAT OU RECHARGEMENT PAR INTERNET**



L'achat de FORFAITS à distance ou de rechargement s'effectue en se connectant au site <https://pass.orcieres.com>. Le TITRE est chargé sur une carte Freepass. En conservant cette carte, le TITULAIRE accède au rechargement direct pour un prochain achat. Les conditions d'utilisation du site ainsi que les conditions particulières de vente en ligne sont disponibles à l'adresse web indiquée ci-avant.

Le CLIENT est informé que certaines offres ne sont disponibles que sur le site de vente en ligne, auquel cas l'exclusivité est alors mentionnée sur le site internet.

#### **MODALITÉS DE PAIEMENT :**

Toute délivrance d'un TITRE donne lieu à paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et libellé à l'ordre de la SOCIÉTÉ des RM d'Orcières, soit en espèces Euros, soit par carte bancaire acceptée par la SOCIÉTÉ (Eurocard, Mastercard, Visa), ou par chèques vacances ANCV.

#### **JUSTIFICATIF DE VENTE :**

Chaque émission de TITRE de transport donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent la nature du TITRE de transport, sa date de validité et son numéro unique. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté lors de toute demande, réclamation et accident.

#### **CONTROLE DES FORFAITS :**

Le Client 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.

Le FORFAIT et le justificatif doivent être présentés lors de chaque contrôle demandé par l'exploitant.

L'absence de FORFAIT, l'usage du TITRE d'un autre skieur, d'un TITRE de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police constatés par un contrôleur assermenté, feront l'objet :

- Soit du versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon de poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale à cinq fois la valeur d'un TITRE un jour tarif public pratiqué par la société (articles L 342-15, R 342-19 et R342-20 du Code du Tourisme). Dans le cas où le versement n'est pas effectué au moment de l'infraction, il y est ajouté des frais de dossiers d'un montant de 50€ ;
- Soit de poursuites judiciaires.

Les contrôleurs assermentés pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire d'un TITRE de transport à tarif réduit ou gratuit. La SOCIÉTÉ se réserve le droit de suspendre toutes promotions ou avantages auprès des personnes ayant fraudé.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur assermenté en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

Le contrôleur assermenté pourra procéder au retrait immédiat du FORFAIT à des fins de preuve et/ou en vue de le restituer à son propriétaire.

La falsification d'un TITRE de transport ou l'utilisation d'un TITRE falsifié est passible de poursuites pénales ainsi que du paiement de dommages et intérêts.

#### **PERTE, DESTRUCTION, OUBLI OU VOL :**

En cas de perte ou de vol, et dès lors que le TITULAIRE est en mesure de présenter le ticket reçu qui lui a été délivré au moment de l'achat de son TITRE, le FORFAIT pourra être remplacé. Il en coûtera la somme de 5 € (frais de traitement, hors support). La présentation d'une pièce d'identité sera exigée. Le TITRE perdu ou volé sera bloqué et n'autorisera plus l'accès au domaine skiable. Tout blocage est définitif et immédiat. Tout TICKET perdu ou volé ne sera ni remboursé, ni remplacé.

#### **INTERRUPTION DE SERVICE (CONFINEMENT, MÉTÉO) :**



Seuls les TITRES ayant été acquis et réglés au tarif public directement par le client aux points de vente et sur les sites de vente en ligne de l'OPÉRATEUR, peuvent donner lieu à un dédommagement, lorsque les conditions ci-dessous mentionnées sont réunies.

Seul un arrêt complet et consécutif de plus d'une demi-journée de plus de soixante pour cent (60%) des remontées mécaniques du domaine skiable et hors cas de force majeure peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client sur présentation de son FORFAIT, du justificatif de vente et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement délivrée au point de vente de la SOCIÉTÉ. Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du FORFAIT concerné.

Les pièces justificatives devront être produites dans les 30 jours suivant l'interruption de service.

Ce dédommagement, qui s'applique au(x) seul(s) jour(s) concerné(s) par l'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques, peut prendre les formes suivantes, au choix du Client, sans que celui-ci ne puisse prétendre à aucune prestation excédant cette indemnisation forfaitaire :

- Soit une prolongation immédiate de la même durée que celle concernée par l'interruption ;
- Soit l'obtention d'un avoir sous forme de TITRE journée à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N + 1) ;
- Soit un remboursement différé (au plus tard au 31 mai 2023 pour la saison hivernale et au 30 Septembre 2023 pour la saison estivale) égal à la différence entre le prix du TITRE acquitté par le client et le prix du TITRE existant pour la durée réellement skiée par celui-ci du fait des fermetures et interruptions de service.

#### **REMBOURSEMENT - ASSURANCES :**

Dans le cas où les TITRES de transport délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés et ce qu'elle qu'en soit la cause : maladie, accident ou tout autre cause personnelle. Les détenteurs de tous types de FORFAITS ont la possibilité de couvrir les risques d'incapacité à l'utiliser, ainsi que les frais de secours sur piste par des assurances spécifiques. Notamment, le TITRE peut être vendu avec une assurance couvrant les secours sur pistes, au moment de son achat). Tous renseignements à cet effet sont disponibles aux points de vente. Les renseignements et tarifs concernant l'assurance journée ou saison sont à demander aux points de vente ou consultable en ligne sur [pass.orcières.com](http://pass.orcières.com).

Les FORFAITS à journées non consécutives et les FORFAITS non datés devront être épuisés durant la saison en cours, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu'il soit procédé à leur remboursement ni à un report de validité. Notamment, les cartes 10 entrées piscine/patinoire 2022/2023 devront être consommées avant la fermeture de la saison d'été 2023 ; au-delà, elles ne pourront plus être utilisées, et ce sans qu'il soit procédé à leur remboursement, ni à un report de validité.

#### **RÉCLAMATION :**

Toute réclamation doit être adressée à la SOCIÉTÉ des Remontées Mécaniques d'Orcières dans un délai maximum d'1 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation. À défaut de réponse satisfaisante, ou absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'1 (un) an à compter cette réclamation écrite), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie peuvent être obtenues en consultant son site internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties du contrat. A défaut de règlement à l'amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie



extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union Européenne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

### **PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL :**

L'ensemble des informations qui sont demandées par la SOCIÉTÉ des Remontées Mécaniques d'Orcières pour la délivrance d'un TITRE est nécessaire à la finalité poursuivie, la vente du FORFAIT. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du TITRE ne pourra intervenir.

Certaines données (adresse postale, e-mail, n° Tél.) pourront également être demandées aux Clients par l'OPÉRATEUR, pour permettre l'envoi d'offres commerciales par ce dernier, selon les modalités prévues par la loi LCEN du 21 juin 2004. La transmission de ces données par le Client est facultative.

Les données relatives aux déplacements sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport mais aussi dans l'hypothèse où un Client s'égarer sur le site, afin de faciliter sa recherche. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques. Les photos qui sont obligatoires pour certains TITRES, comme stipulé plus haut, sont destinées exclusivement à l'identification du titulaire du FORFAIT concerné. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'OPÉRATEUR.

L'intégralité de la Politique de Protection des Données à Caractère Personnel de la SOCIÉTÉ, applicable à la SOCIÉTÉ est disponible ici : <https://www.pass.orcieres.com/protection-des-donnees/>

Cette Politique de Protection des Données fait partie intégrante des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation. En acceptant les présentes, vous acceptez aussi la Politique de Protection des Données accessible ci-dessus.

« Conformément à la Loi Informatique et Libertés et au RGPD (Règlement Général de Protection des Données personnelles), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression pour motifs légitimes auprès de la société en écrivant à l'adresse suivante : [contact.resort@orcieres.com](mailto:contact.resort@orcieres.com).

Nous vous informons que vos données sont transmises au sein de l'UE.

Vos données ne seront conservées que le temps nécessaire au traitement.

En application de l'article 147 du Décret n° 2019-536 du 29 mai 2019, toute personne peut recevoir les informations du présent paragraphe sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

### **Collecte des données dans le cadre d'un secours**

Les données personnelles collectées à l'occasion de l'intervention des pisteurs-secouristes auprès d'une Personne, font l'objet d'un traitement destiné au suivi administratif de l'accident, à la facturation des frais de secours engagés et au traitement d'un éventuel litige.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la Commune d'Orcières ayant habilité la SOCIÉTÉ à mettre en place un service de secours sur le domaine skiable concerné et à recouvrer les frais afférents.

Les données collectées sont destinées à l'OPÉRATEUR, à l'autorité publique chargée de la facturation et de l'encaissement des frais de secours, et le cas échéant la Gendarmerie (dans le cadre d'une enquête suite à un accident), aux assureurs respectifs de la SOCIÉTÉ et de la Personne secourue, et aux services de santé apportant des soins à la Personne secourue.

### **RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ**

Tout titulaire d'un TITRE est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'OPÉRATEUR. En cas de non-respect des règles, le titulaire s'expose à des sanctions.

Il en est de même du respect des arrêtés municipaux relatifs à la sécurité sur les pistes de ski. Il est recommandé de respecter les « Dix règles de conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski



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

#### **PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

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

#### **RESPECT DES MESURES ET RÈGLES SANITAIRES**

L'OPÉRATEUR peut être amené à mettre en place des dispositions sanitaires particulières répondant à d'éventuelles prescriptions réglementaires instituées par les autorités. Le cas échéant, tout client est tenu de respecter ces dispositions.

Le client s'oblige alors à respecter les consignes tant écrites que verbales qui lui seront transmises et dispensées par l'OPÉRATEUR et par son personnel lors de l'achat d'un TITRE et sur le domaine skiable.

A défaut, le client peut se voir refuser l'accès aux remontées mécaniques et aux locaux de la SOCIÉTÉ selon les décisions des seules autorités exécutives, législatives et ou réglementaires.

Le Directeur de site – Cédric ROSSI

Date de mise à jour : 01.12.2022