

CONDITIONS PARTICULIÈRES DE VENTE ET D'UTILISATION DU FORFAIT ORCIÈRES HORIZON

1. EXPLOITANT

SEMILOM RESORT
131 rue des Écrins
05170 ORCIÈRES
Adresse mail : contact.resort@orcieres.com
04 92 55 89 80
Capital 1 800 000 € – RCS GAP 920 813 003 – NAF 4939C
Responsabilité Civile ALLIANZ n°62828493
N°TVA Intracommunautaire FR77920813003

Pour la distribution d'assurances en billetterie et sur ses sites internet, la société SEMILOM Resort est immatriculée à l'Orias (www.orias.fr) en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance à Titre Accessoire (MIA-TA) sous le n°23001591, et soumise au contrôle de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution), 4 Place de Budapest – CS92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Ci-après nommé « SOCIÉTÉ » ou « OPÉRATEUR »

2. GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent au produit Orcières Horizon.

Les présentes conditions complètent les "Conditions Générales de vente et d'utilisation" des titres d'accès aux activités visées ci-dessous et qui sont affichées dans tous les points de vente et mises en ligne sur le site Internet www.pass.orcieres.com

Les conditions générales ci-après précisent les dispositions qui régissent les relations entre la SEMILOM RESORT et chacun des bénéficiaires du produit Orcières Horizon.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française. Ces conditions concernent à titre exclusif les personnes physiques « non commerçantes ».

L'adhésion au produit Orcières Horizon dans les conditions tarifaires du présent document emporte de plein droit acceptation des présentes conditions et obligations générales d'adhésion.

Accès : s'agissant des conditions d'accès des mineurs, les responsables légaux doivent impérativement prendre connaissance des modalités d'accès et d'accompagnement de ceux-ci et ce pour chacune des activités.

3. DÉFINITIONS

- Adhésion : Désigne la souscription au produit Orcières Horizon ;
- Bénéficiaire(s) – Titulaire(s) : Désigne la ou les personne(s) bénéficiant de la formule produit Orcières Horizon ;
- Titre : Désigne les titres d'accès à la piscine, à la patinoire ainsi que le titre de transport aux remontées mécaniques d'Orcières ;
- Support main-libre : Désigne le support physique sous format carte à puce RFID nécessaire à l'usage du Titre ;
- Carte : Désigne le support main-libre encodé du Titre ;
- Exploitant : désigne la société d'exploitation des remontées mécaniques des domaines Skiables du Réseau visées à l'article 3 ainsi que du Palais des Sports d'Orcières 1850 ;
- Site internet : Désigne le site internet www.pass.orcieres.com ;
- Service client : Désigne le service d'information et d'assistance mis à la disposition des bénéficiaires par la SEMILOM RESORT dans les conditions définies sur le site ;
- Activités : désigne les activités accessibles par le titulaire de la carte Orcières Horizon, à savoir : le transport par remontées mécaniques, l'accès à la piscine et l'accès à la patinoire.

4. OBJET DES CONDITIONS PARTICULIÈRES

La carte Orcières Horizon est un titre d'accès de la SEMILOM RESORT. Les signes distinctifs qui la composent ne sont ni appropriables, ni utilisables. Le simple fait d'acquérir cette carte entraîne l'acceptation, sans réserve des présentes conditions particulières ainsi que des conditions générales de vente et d'utilisation concernant les activités et affichées aux caisses des remontées mécaniques, de la piscine du palais des sports et de la patinoire.

Toutes questions relatives au suivi de la commande, à la livraison de la carte Orcières Horizon, aux conditions et modalités d'exercice du droit de rétraction, peuvent être adressées : SEMILOM RESORT - contact.resort@orcieres.com - 04 92 55 89 80.

5. DESCRIPTION DE LA CARTE ORCIÈRES HORIZON

La carte Orcières Horizon offre aux Bénéficiaires la possibilité d'accéder facilement, rapidement, librement et de manière aléatoire par un système dit « mains libres » aux activités telles que visées à l'Article 4.

L'achat de la carte Orcières Horizon entraîne la délivrance d'une Carte permettant aux Bénéficiaires d'accéder aux remontées mécaniques du Réseau à la piscine palais des sports et à la patinoire et d'y accéder de manière illimitée pendant une durée définie par le Bénéficiaire lors de l'achat et dans la limite des jours d'ouverture des remontées mécaniques, de la piscine et de la patinoire.

La durée d'utilisation de la carte Orcières Horizon commence à la date choisie par l'utilisateur, dès le premier passage aux bornes de contrôle.

6. SOCIÉTÉ ÉMETTRICE

La Carte est émise par la SEMILOM RESORT - 131 rue des Écrins 05170 ORCIÈRES.

Coordonnées : contact.resort@orcieres.com - 04 92 55 89 80

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

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L. 220-1 du Code des assurances, auprès d'AXA France n° 10997344104.

7. ACTIVITÉS ACCESSIBLES

La Carte Orcières Horizon permet, selon une durée de validité choisie lors de l'achat :

- La libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine skiable de Orcières Merlette et de Serre Eyraud ;
- L'entrée à la piscine du Palais des Sports d'Orcières ;
- L'entrée à la patinoire du Palais des Sports d'Orcières.

8. MODALITÉS D'ACHAT

L'achat se fait aux points de vente de la SEMILOM RESORT et en ligne sur le site internet : www.pass.orcieres.com.

La SOCIETE en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Assur'Gliss » en complément de l'achat du TITRE. Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans les points de vente ou consultables et téléchargeables directement sur le site : www.orionticketneige.com/.

En se rendant acquéreur de la carte Orcières Horizon, le Bénéficiaire déclare accepter les présentes conditions particulières ainsi que les conditions générales de vente et d'utilisation des titres d'accès à la piscine et à la patinoire du Palais des Sports et des domaines skiables.

9. DURÉE DE VALIDITÉ ET MODALITÉS DE VENTE

9.1. Validité

La Carte Orcières Horizon est valable selon une durée de validité de 2 à 21 jours choisie lors de l'achat.

La Carte Orcières Horizon est strictement personnelle. Elle ne peut en aucun cas être cédée ou vendue à quiconque ou utilisée à d'autres fins que celles définies dans les conditions particulières d'utilisation. La Carte Orcières Horizon n'est ni une carte de paiement, ni une carte de crédit.

La durée du contrat est fixée selon la durée de validité choisie lors de l'achat. Il prend effet dès achat de la carte Orcières Horizon.

9.2. Catégories d'âge

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sous réserve, au moment de l'achat, de présenter les pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune photocopie de justificatif 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 pour bénéficier d'un tarif particulier sera celui au jour de début de validité du titre à délivrer. Les justificatifs de réduction sont conservés par l'Exploitant 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.

9.3. Tarifs

Chaque Carte délivrée donnera lieu au paiement du montant afférent en application de la grille tarifaire. Ledit montant est disponible sur le site Internet <https://pass.orcieres.com/fr/tarifs-forfaits> et aux points de

vente. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises et sont arrêtés pour la saison d'hiver 2023-2024.

Le Titre Orcières Horizon est délivré sur un support ré-encodable, rechargeable et réutilisable. Si le Bénéficiaire n'a pas en sa possession un support compatible avec le système de billetterie de la SEMILOM RESORT, il lui en sera délivré un moyennant le paiement d'un supplément de 2,00 € TTC. 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.

10. MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE ET D'UTILISATION

La SEMILOM RESORT se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales. Les modifications de tarification des accès aux remontées mécaniques à la piscine et à la patinoire sont immédiatement applicables dans les conditions prévues à l'article 9.

11. PERTE, DESTRUCTION, OUBLI OU VOL DU TITRE

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 pour lequel le CLIENT/USAGER ne peut produire le TICKET-DUPLICATA ne sera ni remboursé, ni remplacé.

12. CONDITIONS D'UTILISATION DE LA CARTE

Le client est informé qu'il est dans la possibilité de demander l'annulation et le remboursement de son forfait « Orcières Horizon ». Pour être acceptée, cette demande devra se faire au plus tard à 10h du premier jour de validité du forfait à la condition que la Carte soit non-consommée. La consommation s'entend par un premier passage à une borne de contrôle. Au-delà de cette date, la Carte est non remboursable et non échangeable.

La Carte donne droit, durant sa période de validité au profit du Titulaire à une circulation libre et illimitée sur les activités telles que définies à l'Article 7. Le Titulaire doit être porteur de sa Carte durant tout le trajet effectué sur les remontées mécaniques, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée, ainsi que dans l'enceinte de la piscine et la patinoire. L'accès est accordé exclusivement sur présentation de la Carte aux bornes d'accès et selon les périodes et horaires d'ouverture respectifs des activités. En cas de non présentation de la Carte aux tourniquets des bornes d'accès, l'accès aux activités sera refusé.

En aucun cas, SEMILOM RESORT ne pourra être tenue au remboursement ultérieur de l'achat d'une carte effectué par le Titulaire résultant d'un oubli, d'une perte ou d'un vol. Des contrôles de la carte du porteur pourront être effectués afin de vérifier le respect de l'utilisation personnelle de la Carte. Le non-respect du caractère personnel de la Carte entraînera sa confiscation immédiate, sans préjudice de toutes autres dispositions prévues par les conditions générales d'utilisation des activités, en cas d'infraction relevée par un contrôleur assermenté.

13. CARTE DÉFECTUEUSE

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique de la Carte, la SEMILOM RESORT procédera, dans les meilleurs délais et à ses frais,

au remplacement de la Carte défectueuse contre et à compter de la restitution de cette dernière. Toutefois, et si après vérification, la défectuosité de la Carte est imputable au Titulaire, la SEMILOM RESORT facturera au Titulaire le coût de remplacement de la Carte défectueuse sur la base d'une indemnité forfaitaire au tarif en vigueur. Le remplacement de la Carte défectueuse peut être effectué immédiatement dans l'un des points de vente de la SEMILOM RESORT ou auprès du Service Client. Dans ce cas, la Carte défectueuse devra être retournée à la SEMILOM RESORT par courrier recommandé.

14. CONTROLE : ABSENCE DE FORFAIT, FRAUDE OU NON-CONFORMITE DE TITRE, TITRE DE TRANSPORT NON VALIDE, NON-RESPECT DES RÈGLEMENTS

Le Contrôle des FORFAITS est effectué par des agents assermentés, équipés d'ordinateurs de poche, ceux-ci permettent de lire toutes les informations du support. Le TITRE doit être présenté lors de chaque contrôle, à la demande du personnel contrôleur de l'OPERATEUR. Le contrôleur assermenté peut demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordé à l'adhérent.

Le client 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 dans l'enceinte des activités.

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

L'absence de TITRE de transport ou l'usage d'un TITRE non conforme ou détourné est passible d'une indemnité forfaitaire, citée ci-dessous.

Pouvant aller jusqu'à 5 fois la valeur du titre journalier de l'activité concernées, le cas échéant augmentée de frais de dossier, dont le montant est fixé à 50€ TTC. L'OPERATEUR se réserve le droit de

suspendre toutes promotions ou avantages auprès des personnes ayant fraudé.

La falsification d'un FORFAIT est passible de poursuites pénales ainsi que de dommages et intérêts.

Dans tous les cas précités, le FORFAIT pourra être retiré à des fins de preuve et/ou en vue de le restituer à son propriétaire.

Ces traitements sont fondés sur l'intérêt légitime de l'exploitant à lutter contre la fraude.

15. TRANSMISSION ET REVENTE INTERDITE

Pendant la durée de validité de la carte, celle-ci n'est ni cessible, ni transmissible. Il ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

16. 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 affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de la SEMILOM RESORT, ainsi que tous les Règlements Intérieurs des installations, sous peine de sanction.

Il en est de même du respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « Dix règles de conduite du skieur » éditées par la Fédération Internationale de Ski.

Enfin, le titulaire doit respecter les arrêtés préfectoraux en vigueur sur le domaine skiable et les règlements intérieurs de la piscine et de la patinoire.

17. SERVICE CLIENT

Pour toutes questions d'ordre commercial et/ou technique, le Service Clients peut être contacté :

- Par téléphone au 04 92 55 89 80 (appel normal depuis un poste fixe en France métropolitaine) dans les conditions définies sur le Site Internet ;
- Par courriel à : serviceclient@orcieres.com.

18. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

Le Titulaire n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droit d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle de la SEMILOM RESORT.

19. PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données personnelles collectées sur le site internet www.pass.orcieres.com ou lorsque vous nous contactez par téléphone font l'objet d'un traitement visant à :

- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires, commandes de brochures et réclamations que vous envoyez à la SEMILOM RESORT. Ce traitement est fondé sur votre consentement ;
- Envoyer des offres commerciales, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours, ainsi que des enquêtes de satisfaction. Ce traitement est fondé, s'agissant des messages envoyés par la SEMILOM RESORT, sur son intérêt légitime à développer ses activités, ou sur votre consentement.
- Améliorer le service et la communication de la SEMILOM RESORT avec ses clients et prospects. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de SEMILOM RESORT à améliorer la qualité de ses services.

- À commander vos titres de transport ou assurer leur rechargement. Ce traitement est fondé sur un contrat.
- A contrôler l'accès du TITULAIRE aux remontées mécaniques et aux activités (piscine, patinoire) exploitées par la SEMILOM RESORT, le cas échéant constater une fraude, obtenir le règlement de l'indemnité forfaitaire due au titre de cette fraude. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la SEMILOM RESORT à lutter contre la fraude.

Certaines données sont obligatoires pour permettre de répondre à vos demandes et vos commandes. Un défaut de réponse peut empêcher la finalisation d'une commande ou d'une demande de renseignements.

Ces traitements sont effectués sous la responsabilité de la SEMILOM RESORT représentée par son Président et dont les coordonnées sont indiquées dans les mentions légales.

Les cookies sont des fichiers texte contenant un identifiant que votre navigateur envoie à votre ordinateur. Les cookies permettent d'enregistrer des informations relatives à votre navigation sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc..).

Ces informations permettent notamment aux sites internet :

- De stocker, à votre demande, des informations que vous venez de nous fournir, afin que vous n'ayez pas besoin, lors de votre prochaine visite, de remplir à nouveau le formulaire que nous vous avons proposé
- D'établir des statistiques concernant par exemple la fréquentation de notre site ;
- De garantir la sécurité du service que nous vous proposons.

En fonction de leur finalité, les cookies sont supprimés dès que vous fermez votre navigateur ou conservés pour une durée maximum de 13 mois.

Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement des cookies de façon globale ou au cas par cas en configurant votre navigateur internet. Pour connaître les modalités de paramétrage de votre navigateur, il convient de consulter les consignes d'utilisation fournies par l'éditeur de votre navigateur en cliquant sur les liens hypertextes ci-dessous : [Internet Explorer](#) - [Mozilla Firefox](#) - [Safari](#) - [Google Chrome](#)

Nous attirons votre attention sur le fait que cette modification peut avoir pour effet d'empêcher la connexion au site ou à certaines de ses fonctionnalités.

Les données collectées à la SEMILOM RESORT exclusivement et aux sous-traitants que nous avons rigoureusement sélectionnés. Nous nous engageons à ne jamais vendre ou louer vos données. Aucune donnée n'est transférée hors UE. Les sous-traitants sélectionnés répondent aux engagements de protection des données personnelles.

Durée de conservation de vos données :

- Données collectées pour vous envoyer des offres commerciales, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours, ainsi que des enquêtes de satisfaction : pendant trois ans à compter de leur collecte. Au terme de cette période, ces données sont conservées pour une nouvelle période de trois ans si vous acceptez de continuer de recevoir des offres commerciales, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours, ainsi que des enquêtes de satisfaction ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que vous envoyez à la SEMILOM RESORT : pendant la durée nécessaire au traitement de ces demandes, commentaires et réclamations et aux contentieux qui peut en découler.
- Données collectées pour traiter votre commande et règlement de produits ou services : sont conservés pendant 10 ans à compter de leur collecte.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et notamment de les protéger contre la destruction illicite

ou accidentelle, la perte ou l'altération accidentelle, ou encore la divulgation ou l'accès non autorisé, la SEMILOM RESORT prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables.

Vous disposez du droit d'accéder aux données vous concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation ou de vous y opposer. Vous disposez d'un droit à retirer votre consentement si la base légale du traitement concerné est le consentement. La SEMILOM RESORT se conformera à votre demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

Vous pouvez mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : SEMILOM RESORT – 13 rue des Ecrins 05170 ORCIERES 1850.
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : contact.resort@orcieres.com.

Dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles, la SEMILOM RESORT se réserve la faculté de vous demander un justificatif d'identité avant de répondre à votre demande. Il pourra ainsi vous être demandé de produire la photocopie d'un justificatif d'identité. Ce justificatif d'identité ne sera conservé que le temps du traitement de votre demande de droit.

Une question, une remarque, un besoin d'éclaircissement sur le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données par mail à l'adresse suivante : contact.resort@orcieres.com.

Si malgré tous nos efforts, vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous disposez du droit d'adresser une réclamation à la CNIL.

Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France ou le site internet : www.cnil.fr.

20. RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être adressée à la SEMILOM RESORT dans un délai de 1 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : serviceclient@orcieres.com.

A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, 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 l'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. A défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

21. TRADUCTION – DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française. Les présentes conditions générales d'adhésion sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français. En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, l'adhérent peut recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17 – Tél. : 01 42 67 96 68 – Courriel : info@mtv.travel) selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de la Société Emettrice. Il peut également recourir à la

plateforme européenne de règlement des litiges, accessible sur internet à l'adresse suivante :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>.

À défaut de règlement amiable, l'adhérent peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).

Date de mise à jour : 16/10/2023 version 1 saison 2023-2024
Président SEMILOM RESORT – Yannic RICOU