

## GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des titres donnant accès à la patinoire des Orres.

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.

## ACCES – HORAIRES D'OUVERTURE

Les horaires et jours d'ouverture sont affichés à l'entrée de l'établissement. Ils varient selon les périodes de l'année. Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par le site, l'utilisateur devra dans un premier temps se présenter à l'accueil. Aucune vente ne pourra s'opérer par d'autre personne que le personnel de la patinoire.

## LE TICKET

Le ticket d'entrée est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre d'entrée. Il donne accès, pendant la durée de validité du titre et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, à la patinoire des Orres et correspondant à la catégorie du titre.

L'obtention de tout titre à tarif particulier (offert, réduit, etc.) est strictement soumise à la présentation d'un justificatif (carte d'identité, livret de famille, carte d'invalidité, etc.). Si une ou plusieurs informations sont manquantes, l'émission du titre ne pourra avoir lieu.

Dans le cas où vous ne serez pas en mesure de fournir ces justificatifs, la réduction ne vous sera pas accordée. **Aucun remboursement ou réclamation ne sera accepté a posteriori.**

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

La carte annuelle est nominative et a une durée de validité égale à la saison en cours et la saison estivale suivante.

## AFFUTAGE DE PATINS

La patinoire propose un affutage de patin à glace pour les usagers possédant leurs propres patins à glace. Prestation payante et sans réservation.

## TARIF GROUPE

Des tarifs groupe sont pratiqués aux professionnels et associations. Un minimum de 20 personnes est requis afin de pouvoir en bénéficier.

Les titres sont délivrés sur un support jetable, à usage unique.

## MODALITÉS DE PAIEMENT

Les paiements sont effectués en devises Euro. Soit par :

- ✓ Chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France émis à l'ordre de la SEMLORE (pour tout paiement supérieur à 15 €, présentation d'une pièce d'identité obligatoire)
- ✓ Espèces Euros
- ✓ Carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard uniquement)
- ✓ Chèques-vacances émis par l'ANCV (hors Coupon Sport)

## RECOMMANDATION SANTE – HYGIENE ET SECURITE

La Patinoire attire l'attention des usagers sur le fait que les activités et services proposés peuvent comporter des risques.

Ceux-ci sont donc formellement déconseillés à toute personne en mauvaise santé ou présentant des troubles d'ordre médicaux susceptibles de s'aggraver du fait de leur pratique (notamment problèmes cardiaques, respiratoires, osseux). N'oubliez pas de consulter votre médecin avant de pratiquer une activité sportive. La Patinoire se réserve le droit de prendre ou d'imposer toute mesure qui serait nécessaire pour garantir la sécurité de ses usagers et les conditions d'hygiène.

## RECLAMATIONS

Une carte répertoriant les coordonnées du service "Ecoute Client" est à votre disposition à l'Office de Tourisme Les Orres 1650 et au point d'informations aux Orres 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 clients »  
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.

## PERTE OU VOL DU TITRE

En cas de perte, destruction ou vol d'une carte 6 jours nominative ou d'une carte annuelle, il sera procédé à la remise d'un nouveau titre pour la durée restante, sur présentation du numéro du support perdu ou volé.

Cette mesure, après les vérifications d'usage, sera subordonnée à la remise du « ticket reçu » qui lui a été délivré au moment de l'achat de son titre. Tous les titres remplacés seront bloqués.

Aucun frais ne sera requis pour la réémission d'un titre perdu ou volé.

## REMBOURSEMENT ET ASSURANCE

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

## CONTROLE - ABSENCE - FRAUDE OU NON-CONFORMITE DE TITRE – RESPECT DU REGLEMENT DE POLICE

Toute personne patinant, sans titre acheté à la caisse de la patinoire sera passible des indemnités et poursuites ci-dessous :

- ✓ Versement d'une indemnité forfaitaire valant abandon des poursuites. Cette indemnité forfaitaire est égale à **CINQ fois** la valeur d'un titre un jour tarif public pratiqué par la société (article L342-15 R 342-19 et R 342-20 du Code du Tourisme).
- ✓ Poursuites judiciaires

Dans tous les cas précités, les titres pourront être retirés à des fins de preuve et/ou de restitution à son véritable titulaire.

#### **FERMETURE ET INTERRUPTION DE SERVICE**

Seule une fermeture complète et consécutive de plus d'une demi-journée peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le client titulaire d'un ticket d'entrée, sur présentation du titre correspondant.

Les coordonnées du service clients sont délivrées par l'opérateur sur demande du titulaire du titre qui devra fournir les pièces justificatives suivantes : sa réclamation, le ticket d'entrée et le ticket reçu qui lui a été délivré au moment de l'achat du titre (cf article RECLAMATION).

Le client pourra choisir :

- une prolongation immédiate de la même durée concernée par la fermeture

- l'obtention d'un avoir sous forme de ticket d'entrée à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N + 1)

#### **RESPECT DES REGLES DE SECURITE**

Tout titulaire d'un titre est tenu les conditions d'accès de la patinoire affichées à l'extérieure de la patinoire.

En cas de préjudice matériel ou physique occasionné par une des installations de la patinoire, le titulaire doit faire constater sans délai le préjudice au personnel et remplir la déclaration d'accident.

#### **COVID-19 : Respect des mesures et règles sanitaires - DISPOSITIONS PARTICULIERES**

« Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire (et dispositions suivantes éventuelles) 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 TITULAIRE d'un TITRE est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. 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. »

#### **PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL**

L'ensemble des informations qui est demandé par la société pour la délivrance d'un titre ou pour toute déclaration est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du titre ne pourra intervenir.

Ces données sont collectées à des fins de gestion, de contrôle des titres de transport et de statistiques.

Concernant les titres personnalisés, les données relatives aux déplacements de leur titulaire sont également collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle des titres de transport. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la société.

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.

*Xavier Corne,*  
*Directeur SEMLORE*