

## ARTICLE PRÉLIMINAIRE : CHAMP D'APPLICATION

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve à l'ensemble des ventes conclues par la SEMLORE désignée le Vendeur via son Office du Tourisme, sa Centrale de Réservation ou son site de vente en ligne <https://activites.lesorres.com> à l'occasion du « Festival Pure Flow » auprès d'acheteurs non professionnels dénommés « Participants » au sein des présentes CGVU.

Dans le cadre du Festival Pure Flow, la SEMLORE organise sur 3 jours consécutifs des manifestations telles que des randonnées thématiques, des séances de fitness, des ateliers thématiques, etc... Afin de pouvoir y assister, des inscriptions sont proposées en vente en ligne (sur la page <https://activites.lesorres.com>).

Les présentes CGVU précisent notamment les conditions d'achat immédiat, d'inscription et de paiement. Les inscriptions s'entendent dans la limite des stocks disponibles.

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

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

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

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

Toutes les activités organisées dans le cadre de ce Festival sont accessibles aux **personnes de plus de 16 ans**. Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte. Les chiens ne sont pas autorisés sur les sorties (sauf mention contraire).

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

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

## ARTICLE 1 : CONDITIONS GÉNÉRALES

Les inscriptions ne sont pas ni modifiables, ni remboursables, sauf sur présentation d'un certificat médical.

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

La SEMLORE n'a pas vocation à vendre à des professionnels, mais uniquement à des particuliers, pour leurs besoins personnels. Le Vendeur se réserve donc le droit de refuser une quantité importante d'inscriptions par un même Participant.

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

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

## ARTICLE 2 : TARIFS

Les inscriptions sont indiquées en euro Toutes Taxes Comprises incluant les frais de traitement de la réservation.

Un seul mode d'inscription est proposé :

- **Inscription d'atelier ou de randonnée à l'unité** en ligne sur la page <https://activites.lesorres.com> : paiement par CB ou chèques-vacances ANCV connect.

Il est possible de s'inscrire à plusieurs ateliers ou randonnées et de les ajouter au fur et à mesure au panier.

## ARTICLE 3 : RÉSERVATION EN LIGNE

Moyens de paiement immédiat : par CB ou chèques-vacances ANCV connect.

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

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

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

Paiement : Le paiement par carte bancaire et/ou chèques-vacances ANCV connect correspond à un achat ferme et définitif dans la mesure où votre paiement est accepté par votre banque. Le système de règlement par carte bancaire est doté d'un protocole de sécurisation qui vous permet d'effectuer vos transactions en toute sécurité.

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

#### ARTICLE 4 : MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE COMMANDE

##### 1) Modification du fait du client

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

##### 2) Annulation totale du fait du client

Toute demande d'annulation partielle ou totale d'une commande doit être notifiée au Festival par téléphone puis par lettre ou e-mail. Aucun remboursement n'est possible sauf sur présentation d'un certificat médical.

##### 3) Modification ou annulation du fait d'un prestataire

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

##### 4) Non-présentation

La non-présentation du Participant à l'activité ne donne pas droit au remboursement. Le Festival conserve alors le montant total de la commande.

#### ARTICLE 5 – SUGGESTION / RÉCLAMATION

Pour nous adresser une suggestion/réclamation, il vous faut vous rendre sur notre site [lesorres.com](http://lesorres.com) ou [forfait.lesorres.com](http://forfait.lesorres.com) en bas de page, cliquer sur « Suggestion – Réclamation » et suivre les instructions demandées. 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.

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

Après avoir saisi le service "Réclamation" 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 6 – CNIL

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

#### ARTICLE 7 – DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions de vente sont soumises au droit français.

#### ARTICLE 8 – RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

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

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

**Xavier CORNE**  
Directeur de la SEMLORE

