

## GENERALITES

Les présentes conditions générales de vente et d'utilisation s'appliquent à l'ensemble des tickets d'entrées/QR Codes donnant accès aux activités présentes dans le Pôle Sport Innovation des Orres.

La langue des documents contractuels est le français.

L'utilisation d'un ticket d'entrée ou QR Code 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 ainsi que des consignes de sécurité et/ou règlement intérieur affichés dans le bâtiment du Pôle Sport Innovation, sans préjudice des voies de recours habituelles.

## ARTICLE 1 – REGLES GENERALES

### ARTICLE 1.1 - ACCES – HORAIRES D'OUVRETURE

Les horaires et jours d'ouverture sont disponibles à l'entrée de l'établissement, sur le site [www.lesorres.com](http://www.lesorres.com) rubrique « pôle sport innovation » ainsi que sur l'application des Orres. Ils peuvent varier selon les jours et les périodes de l'année. Les horaires d'ouverture au public ne sont pas contractuels et peuvent être modifiés à tout moment sans aucune indemnité. Les éventuelles modifications sont portées à la connaissance des clients (horaires d'été, fermeture pour travaux...) sur le site internet ou par affichage devant ou dans la salle.

Afin de pouvoir bénéficier des prestations proposées par le pôle sport innovation, l'utilisateur devra réserver la ou les activités de son choix via le site <https://activites.lesorres.com> ou se présenter à l'accueil du pôle. Une fois son activité achetée et/ou réservée si nécessaire, le client doit se présenter le jour précis à l'heure mentionnée sur sa réservation. En cas d'arrivée tardive ou différée de plus de 15 minutes sur une activité proposant des créneaux horaires précis, les agents du Pôle Sport Innovation pourront considérer le retard comme une non présentation. L'arrivée en retard à l'activité pourra engendrer un décalage de la fin de l'activité sans que ce décalage ou cette prolongation d'activité ne soit une obligation pour les agents du Pôle Sport Innovation qui pourront simplement réaliser une activité écourtée si cela est possible ou même annuler sans compensation l'activité si celle-ci n'est plus possible dans le temps restant.

### ARTICLE 1.2 – TARIFS ET CATEGORIES DE CLIENTELE

Le ticket d'entrée acheté sur place ou le QR Code envoyé à la suite d'une réservation sur le site de vente en ligne <https://activites.lesorres.com> donne accès, pendant sa durée de validité et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, à une activité du pôle sport innovation. Une entrée ou un abonnement n'est valable qu'à la date de son achat ou celui indiqué sur le titre et pendant une période donnée. Au-delà de cette période, il devient nul sans donner droit à une compensation ou un avoir.

Les tarifs s'entendent en euros et toutes taxes comprises. Ils sont affichés à l'entrée de l'établissement et sont fixés par le propriétaire de l'établissement. De ce fait, ils sont susceptibles d'être modifiés.

Les tickets d'entrée, QR Code ou abonnements sont déterminés pour une durée et une catégorie de personne. L'obtention de tarif particulier (offert, réduit, etc.) est strictement soumise à la présentation d'un justificatif (carte d'identité, livret de famille, forfait saison ou pass multi-activités en cours de validité 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 à posteriori.**

Il appartient au titulaire de s'informer sur les animations et les tarifs proposés (tarifs publics affichés à l'entrée de l'établissement ou 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.

Les offres multi-entrées (plusieurs tickets d'entrée ou QR Code) ont une durée de validité égale à la saison en cours (saison hiver ou saison été). Plusieurs entrées peuvent être utilisées le même jour ou pour le même créneau horaire, elles ne sont pas nominatives.

L'abonnement saison est nominatif et a une durée de validité égale à la saison en cours (saison hiver ou saison été). Il est composé d'un support mains libres (en rechargement ou 1<sup>er</sup> achat à 2€) sur lequel est enregistré l'abonnement et la photo du titulaire (photo récente, de face, sans lunettes, ni couvre-chef).

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité de l'activité (soit le début de saison pour les forfaits saison et le 1<sup>er</sup> jour de l'activité pour les tickets ou multi-entrées).

Des tarifs « groupe » sont pratiqués aux professionnels et associations pour un minimum de 18 personnes (un seul paiement accepté). De tarifs « scolaires » sont pratiqués aux écoles, collèges et lycées sans minimum de personnes mais valables uniquement dans le cadre scolaire (saison hiver).

### ARTICLE 1.3 – 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)

### ARTICLE 1.4 – DROIT DE RETRACTATION – VENTE A DISTANCE

Le droit de rétractation ne s'applique pas pour les ventes directes. Le client a le droit, conformément à la loi (articles L. 221-18 et suivants du Code de la consommation), lorsqu'il a procédé à une commande en ligne, de se rétracter du présent contrat, sans donner de motif, dans un délai de quatorze jours. Le délai de rétractation expire quatorze jours après le lendemain du jour de la réception du produit par le client. Si ce délai expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Pour exercer le droit de rétractation, le client doit notifier sa décision de rétractation du présent contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté. Le client peut utiliser le modèle de formulaire de rétractation mais ce n'est pas obligatoire. Le client peut notifier sa décision soit par voie postale à SEMLORE – 4 allée des Mélèzes – 05200 Les Orres, soit par courriel à [info@lesorres.com](mailto:info@lesorres.com).

En cas de rétractation par le client, la SEMLORE rembourse tous les paiements reçus, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où nous sommes informés de votre décision de rétractation du présent contrat. Nous procéderons au remboursement par virement sous réserve de fourniture d'un relevé d'identité bancaire IBAN et BIC.

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter :

SEMLORE  
SA Economie Mixte à Conseil d'Administration  
Bâtiment administratif - Les Orres 1650  
05200 LES ORRES  
Tel : 04.92.44.00.39 -  
SIRET : 509 289 054 00025 - APE : 4939C  
N° TVA Intracommunautaire : FR 95 509 289 054

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES ACTIVITES PRESENTES DANS LE PÔLE SPORT INNOVATION

DATE : 17/04/2024

### FORMULAIRE DE RETRACTATION

A l'attention de : SEMLORE

Je/Nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (\*) /pour la prestation de service (\*) ci-dessous

Numéro de commande :

Commandé le (\*) /reçu le (\*)

Nom du (des) consommateur(s) :

Adresse du (des) consommateur(s) :

Signature du (des) consommateur(s) (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)

Date

### ARTICLE 1.5 – RESPECT DES CONDITIONS D'ACCES ET CHARTE DE BONNE CONDUITE

L'âge minimal pour accéder au pôle sport innovation varie selon l'activité pratiquée. Les mineurs doivent être accompagnés d'un adulte. Le port d'une tenue de sport propre et de chaussures propres à mettre une fois sur place est recommandée. Selon l'activité pratiquée, le port d'un matériel spécifique est obligatoire (escalade, clip'n climb, simulateurs...).

Il est porté à connaissance des usagers les conditions d'accès et charte de bonne conduite (affichées à l'entrée du pôle sport innovation). Les usagers se doivent de respecter ces consignes. Le pôle sport innovation est assuré pour les dommages engageant sa responsabilité civile, celle de son personnel et de son encadrement. Sa responsabilité ne pourra être recherchée en cas d'accident résultant de l'inobservation des conditions d'accès et charte de bonne conduite ou de l'utilisation inappropriée des installations et du matériel.

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

### ARTICLE 1.6 - INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT D'UNE OU PLUSIEURS ACTIVITES DU POLE SPORT INNOVATION

En cas d'interruption d'une activité du pôle sport innovation, les titulaires d'un ticket d'entrée délivré jusqu'au jour-même pourront se voir proposer un « dédommagement » du préjudice subi en cas de fermeture complète et consécutives des installations supérieure à une demi-journée et jusqu'à la fin du jour concerné ; la mise en œuvre de ce dédommagement étant validée en fin de journée. Le titulaire pourra dans ce cas bénéficier sur justificatif (production du ticket de caisse reçu ou confirmation de commande) :

- d'un avoir en ticket d'entrée de l'activité concernée
- d'un remboursement du ticket d'entrée concerné.

### ARTICLE 1.7 - 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 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 ticket d'entrée doit être accompagnée d'une copie 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.

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 1.8 - REMBOURSEMENT

Tout ticket d'entrée ou QR Code 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 ticket d'entrée.

### ARTICLE 1.9 - EXCLUSION

En cas de fraude ou de tentative de fraude, d'inobservation des consignes, de non-respect des conditions d'accès, de la charte de bonne conduite et des conditions générales d'utilisation, la SOCIETE se réserve le droit d'interdire aux contrevenants l'accès au pôle sport innovation.

### ARTICLE 1.10 – OBJETS PERSONNELS

Il est recommandé de ne pas laisser d'objets de valeurs sans surveillance dans les différentes salles d'activités. La SEMLORE et ses salariés ne peuvent en aucun cas être considérés comme gardiens des effets personnels des usagers et n'ont donc, en aucune manière, la charge du gardiennage et de la surveillance desdits effets personnels. Ils ne peuvent donc pas voir leur responsabilité engagée en cas d'accident, de détérioration partielle ou totales des biens ainsi qu'en qu'à de vol de toute nature qui pourrait être commis dans l'enceinte du pôle sport innovation.

### ARTICLE 1.11 – 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

SEMLORE  
SA Economie Mixte à Conseil d'Administration  
Bâtiment administratif - Les Orres 1650  
05200 LES ORRES  
Tel : 04.92.44.00.39 -  
SIRET : 509 289 054 00025 - APE : 4939C  
N° TVA Intracommunautaire : FR 95 509 289 054

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES ACTIVITES PRESENTES DANS LE PÔLE SPORT INNOVATION

DATE : 17/04/2024

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 2 – ESPACE FORME

La salle de musculation ainsi que les cours de fitness sont interdits aux personnes de moins de 16 ans même accompagnées d'un adulte.

Le port de baskets d'intérieur ainsi que la protection des machines/tapis par une serviette de bain sont obligatoires.

L'accès à la salle de musculation est possible pendant les horaires d'ouverture du Pôle Sport Innovation.

L'accès au cours collectif de fitness se fait uniquement sur réservation sur notre site de vente en ligne [lesorres.com](http://lesorres.com) ou sur place à l'accueil du Pôle Sport Innovation. Chaque créneau horaire est limité en nombre de personnes (stock en temps réels affiché sur le site de vente en ligne).

### ARTICLE 3 – ESPACE ESCALADE

Cet espace est composé de 3 espaces : un espace ludique clip'n climb (à partir de 7 ans), un espace de voies et un de bloc (à partir de 5 ans). Les mineurs doivent obligatoirement être accompagnés d'un adulte.

Aucun certificat médical n'est exigé. Le Pôle Sport Innovation invite toutefois le pratiquant à s'assurer que sa constitution physique et son état de santé lui permettent de pratiquer le sport en général, et plus particulièrement l'escalade où les réceptions sur les tapis sont inévitables.

#### - Espaces de voies et blocs :

L'accès aux salles ne peut se faire qu'avec des chaussons d'escalade et l'accès aux voies nécessite un baudrier et éventuellement un système d'assurance. Tous ce matériel est fourni sans supplément dans la salle auprès d'un moniteur. L'usage de la magnésie en poudre est interdit. L'usage de la magnésie liquide est autorisé et en ventre à l'accueil du Pôle Sport Innovation.

L'accès aux voies peut se faire sans l'accompagnement d'un adulte à partir de 16 ans sous réserve que les personnes soient initiées et sachent assurer en respectant les mesures de sécurité. L'encadrant se réserve le droit de faire sortir des personnes de la salle s'il estime qu'elles ne sont pas suffisamment autonomes et ne sont pas dans la capacité d'assurer en toute sécurité leur binôme.

Le libre accès aux blocs et voies est subordonné à la maîtrise des techniques de base de sécurité permettant d'être autonome dans la salle. Les règles de sécurité sont affichées et accessibles dans la salle.

#### - Espace clip'n climb :

L'accès à l'espace clip'n climb nécessite une réservation préalable sur notre site de vente en ligne [lesorres.com](http://lesorres.com) ou sur place à l'accueil du Pôle Sport Innovation. L'accès à l'espace clip'n climb ne peut se faire qu'avec des chaussons d'escalade ou des baskets n'ayant pas été utilisées à l'extérieur. Chaque créneau horaire est limité à 10 personnes.

### ARTICLE 3 – ESPACE SIMULATEURS

Les simulateurs sont interdits aux personnes de moins de 8 ans même accompagnées d'un adulte.

L'accès aux simulateurs se fait uniquement sur réservation sur place à l'accueil du Pôle Sport Innovation. Les pratiquants doivent signaler tout problème éventuel de santé.

Xavier Corne,  
Directeur SEMLORE

