



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

### **1. EXPLOITANT**

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 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](http://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 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 octobre 2025 au 30 septembre 2026**.

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.

Certaines remontées mécaniques sont toutefois susceptibles d'être fermées, avec ou sans préavis, notamment pour des raisons liées à l'enneigement, météorologiques, sanitaires ou résultant de mesures d'économie d'énergie. La SOCIÉTÉ ne garantit pas l'ouverture quotidienne de toutes les remontées mécaniques qu'elle exploite.

### **3. LE FORFAIT**

Le « FORFAIT » est composé d'un support numéroté (carte à puce rechargeable) sur lequel est enregistré un TITRE de transport et accompagné d'un DUPLICATA ou justificatif d'achat envoyé par e-mail (mentionnant le numéro du support encodé, l'assurance...).

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. 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 forfaits horaires ne sont pas sécables (forfait à usage unique).

Tout TITRE de transport donnant accès au domaine skiable d'Orcières Merlette 1850, à l'exception du forfait « Origine 3 heures » permet aussi d'accéder au domaine skiable de Serre Eyraud aux mêmes dates que la durée d'utilisation du TITRE à condition de retirer un TITRE de transport à la caisse des Remontées Mécaniques de Serre Eyraud. Tout TITRE de transport pour le domaine skiable de Serre Eyraud ne donne pas accès au domaine d'Orcières Merlette 1850.

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 TITRES de transport ne confèrent pas à leur TITULAIRE un accès prioritaire à quelque remontée mécanique que ce soit.

Les différents supports :

#### 1. Les supports ré-encodables

Les TITRES de transport de 3 heures à plusieurs jours, les TITRES Saison et Année ainsi que les cartes de loisirs à plusieurs entrées sont délivrées sur une carte main libre support ré-encodable, rechargeable et réutilisable, 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.

Ces supports sont rechargeables selon les modalités suivantes :

- Aux points de vente de la station : Espace Écrins, Queyrelet et Palais des sports.
- Sur le site [pass.orcieres.com](https://pass.orcieres.com)
- Sur l'application mobile « Orcières »
- Aux distributeurs automatiques situés aux points de vente de l'Espace Écrins et du Queyrelet ainsi qu'au télécabine.
- Aux bornes touch situées aux points de vente de l'Espace Écrins et du Queyrelet ainsi que dans certains magasins et hébergeurs de la station.

#### 2. Les autres types de supports

Certains TITRES particuliers sont délivrés sur des supports papier (« TICKETS »), également accompagnés d'un justificatif. Les TICKETS doivent être conservés et utilisés pour valider le TITRE acheté.

Il est préconisé au titulaire d'un TITRE de conserver sa preuve d'achat (ticket de caisse, confirmation de commande) 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.

## 4. MODALITÉS DES TITRES SPÉCIFIQUES

- Le TITRE « Orcières Origine Saison » donne accès aux remontées mécaniques d'Orcières 1850 et de Serre Eyraud sous condition d'ouverture pendant les saisons d'hiver et d'été durant les dates d'exploitation. Il est disponible uniquement en ligne. Un justificatif d'âge ainsi qu'une photographie dont les modalités sont décrites ci-après sont requis lors de l'achat.
- Le TITRE « Orcières Origine » donne un accès illimité au domaine skiable d'Orcières 1850 et de Serre Eyraud durant la saison d'hiver sur une journée choisie lors de l'achat. Il est disponible sur l'ensemble des points de ventes physiques et digitaux. Il est non-remboursable mais reportable si non-consommé sur une autre journée de la saison en cours. Le TITRE est non-cessible et devra être consommé avant la fermeture de la saison d'hiver 2024-2025 ; au-delà, il ne pourra plus être utilisé, et il ne sera procédé ni à son remboursement, ni à un report de validité.
- Le TITRE « Orcières ProPuls' » donne un accès illimité au domaine skiable d'Orcières 1850 et de Serre Eyraud durant la saison d'hiver sur une journée choisie lors de l'achat. Une remise entre 5% et 25% est appliquée sur la base du tarif « Orcières Origine ». Ce TITRE est achetable uniquement en ligne jusqu'à la veille du jour de ski à minuit. Il n'est ni remboursable, ni échangeable, ni modifiable, ni cessible, et ce même pour des raisons de mauvaises conditions météorologiques ou de maladie.
- Le TITRE « Orcières Horizon » donne un accès illimité au domaine skiable d'Orcières 1850 et de Serre Eyraud ainsi qu'aux activités piscine et patinoire sur une durée de validité choisie entre 2 et 21 jours. Le client est informé qu'il a la possibilité de demander l'annulation et le remboursement de son forfait « Orcières Horizon », selon les modalités définies ci-après (cf paragraphe REMBOURSEMENT). Pour être acceptée, cette demande devra se faire au plus tard à 10h, le premier jour de validité du forfait.
- Le TITRE « Orcières Découverte » donne accès à une partie du domaine skiable d'Orcières 1850 pour une durée de ski d'une journée choisie lors

de l'achat. Les remontées mécaniques utilisables avec « Orcières Découverte » sont détaillées sur le site <https://pass.orcieres.com/fr/tarifs-forfaits>. Ce TITRE est disponible sur l'ensemble des points de ventes physiques et digitaux. Il n'est ni remboursable, ni échangeable, ni modifiable, ni cessible, et ce même pour des raisons de mauvaises conditions météorologiques ou de maladie.

- Le TITRE « Piéton 6 jours non-consécutifs » donne accès aux cabines des Télémix de Drouvet 1, Drouvet 2 et Rocherousse pour une durée de 6 journées. Ces 6 journées doivent être consommées pendant la saison d'hiver 2025-2026 ou d'été 2026 jusqu'à la date de fermeture de la station. Une journée est décomptée à partir du premier passage en borne. Est considéré comme piéton un usager qui ne transporte pas de ski, de snowboard ou tout autre engin de glisse pouvant être utilisé sur les pistes de ski. Ce forfait n'est ni remboursable, ni échangeable, ni modifiable, ni cessible, et ce même pour des raisons de mauvaises conditions météorologiques ou de maladie.
- Le TITRE « Carte 10 entrées piscine-patinoire » donne accès soit à la piscine, soit à la patinoire dans la limite de 10 entrées aux deux structures confondues. Les 10 entrées doivent être consommées pendant la saison d'hiver 2025-2026 ou d'été 2026 jusqu'à la date de fermeture de la station. Ce forfait n'est ni remboursable, ni échangeable, ni modifiable, ni cessible, et ce même pour des raisons de maladie.

## 5. CONDITIONS PARTICULIÈRES – OFFRE BLACK FRIDAY 2025

Dans le cadre de l'opération commerciale « Black Friday », la SEMIOM Resort propose une offre exceptionnelle applicable exclusivement sur le Pass Horizon 6 jours pour la saison d'hiver 2025-2026. Les présentes conditions particulières complètent les Conditions Générales de Vente et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.

### 5.1. Période de commercialisation

L'offre Black Friday est disponible du vendredi 28 novembre 2025 à 8h00 jusqu'au lundi 1er décembre 2025 à 23h59, exclusivement sur le site [pass.orcieres.com](https://pass.orcieres.com).

Aucune vente en relation avec cette opération commerciale ne pourra être effectuée avant ou après cette période.

### 5.2. Produit concerné

L'offre s'applique uniquement au Pass Horizon 6 jours, toutes dates confondues dans les périodes listées ci-dessous.

### 5.3. Conditions de modification et d'annulation

À titre strictement exceptionnel dans le cadre de cette opération :

- Le titre acheté est non remboursable.
- Le titre est non modifiable, quelle que soit la demande (dates, bénéficiaire, durée, produit...).

Aucune dérogation ne pourra être accordée.

### 5.4. Remises disponibles

Les remises appliquées dépendent :

- de la semaine d'utilisation du titre pendant la saison d'hiver 2025-2026,
- des stocks disponibles pour chaque période.

Les remises proposées sont :

- -25 %
  - Semaine du 14 au 19 décembre 2025 (stock illimité)
  - Semaines du 22 au 27 mars 2026, du 29 mars au 3 avril 2026 et du 5 au 10 avril 2026 (stock de 100 titres pour chacune des semaines)
- -20 %
  - Semaines du 4 au 9 janvier 2026, du 11 au 16 janvier 2026, du 18 au 23 janvier 2026, du 25 au 30 janvier 2026, du 1er

au 6 février 2026, du 8 au 13 mars 2026, du 15 au 20 mars 2026 (stock de 100 titres pour chacune des semaines)

- -15 %
  - Semaine du 21 au 26 décembre 2025 (stock de 75 titres)
  - Semaine du 8 au 13 février 2026 (stock de 100 titres)
  - Semaine du 1er au 6 mars 2026 (stock de 50 titres)
- -10 %
  - Semaine du 28 décembre 2025 au 2 janvier 2026 (stock de 20 titres)
  - Semaine du 15 au 20 février 2026 (stock de 20 titres)
  - Semaine du 22 au 27 février 2026 (stock de 20 titres)

Les remises sont appliquées dans l'ordre des achats, selon le principe du premier arrivé, premier servi.

#### 5.5. Limitation des quantités

Chaque semaine est soumise à un quota de titres, à l'exception de la semaine du 14 au 19 décembre 2025, dont le stock est illimité. Une fois le quota atteint, aucune remise Black Friday ne pourra être appliquée pour la période concernée.

#### 5.6. Distribution numérique

L'offre Black Friday est délivrée exclusivement sur [pass.orcieres.com](https://pass.orcieres.com). Le client est responsable de la conservation et de la bonne présentation de son support lors de l'activation.

#### 5.7. Non-cumul

Les remises Black Friday ne sont pas cumulables avec d'autres promotions, offres partenaires, tarifs réduits ou avantages fidélité.

### 6. PHOTOGRAPHIE

La vente des FORFAITS saison et annuel 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 et traitement des données à caractère personnel).

#### Webcams

Il est porté à la connaissance des clients que le domaine est équipé de systèmes de captation automatique d'images (webcams). Les images / vidéos générées sont conservées pour une durée d'un an. Les webcams ainsi que leurs archives sont consultables via le site [pass.orcieres.com](https://pass.orcieres.com).

### 7. 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. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises.

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 justificatifs ne sera acceptée.

L'application du tarif Famille, quel que soit le canal de vente, est accordée sous les conditions suivantes :

- Acquérir au minimum 4 forfaits payants de même durée et d'une durée minimale de 6 jours ;
- Compter parmi les titulaires au moins un enfant de moins de 17 ans et un adulte ;

- Faire partie du même foyer fiscal.

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'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.

## 8. 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 délivré sur un support ré-encodable qui pourra être utilisé et rechargé lors d'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. Aucune réclamation ou remboursement à ce TITRE ne sera possible après l'achat.

L'information relative aux émissions de CO2 générées par l'activité de transport des CLIENTS/USAGERS est disponible sur le site internet : <https://pass.orcieres.com>.

## 9. MODALITÉS DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un TITRE donne lieu à paiement du tarif correspondant. Ces règlements sont effectués soit en espèces Euros, soit par carte

bancaire acceptée par la SOCIÉTÉ (Eurocard, Mastercard, Visa), soit par chèques vacances ANCV.

Le site [pass.orcieres.com](https://pass.orcieres.com), les distributeurs automatiques et bornes de rechargement ont pour modalité de paiement la carte bancaire acceptée par la SOCIÉTÉ uniquement (Eurocard, Mastercard, Visa).

## 10. 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.

## 11. SUPPORT DÉFECTUEUX

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique d'un support fourni par la SEMILOM RESORT, celle-ci procédera, dans les meilleurs délais et à ses frais, au remplacement du support défectueux contre et à compter de la restitution de ce dernier. Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support est imputable au Titulaire ou bien si l'achat du support a été effectué il y a plus de deux ans, la SEMILOM RESORT facturera au Titulaire le coût de remplacement du support défectueux sur la base d'une indemnité forfaitaire au tarif en vigueur. Le remplacement du support défectueux peut être effectué immédiatement dans l'un des points de vente de la SEMILOM RESORT ou auprès du Service Clients. Dans ce dernier cas, le support défectueux devra être retourné à la SEMILOM RESORT par courrier recommandé.

## 11. CONTROLE : ABSENCE DE FORFAIT, FRAUDE OU NON-CONFORMITÉ 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'OPÉRATEUR. 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.

Les agents de l'exploitation assermentés et habilités à constater les infractions au présent règlement et à la réglementation relative à la police et à la sécurité dans les services de transport public de personnes, peuvent percevoir l'indemnité forfaitaire prévue aux articles 529-4 et suivants du code de procédure pénale. A défaut de paiement immédiat entre ses mains, l'agent dresse un procès-verbal.

L'absence de TITRE de transport ou l'usage d'un TITRE non conforme ou détourné est passible d'une indemnité forfaitaire pouvant aller jusqu'à 5 fois la valeur du titre journalier de l'activité concernées. Dans le cas où l'indemnité ne serait pas réglée dans les 48h suivant le constat de fraude, celle-ci sera augmentée de frais de dossier dont le montant est fixé à 50€ TTC.

En cas de fraude, l'agent de contrôle peut retirer ou neutraliser le FORFAIT qui en fait l'objet.

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.

## 12. 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 carte forfait). 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.

## 13. FERMETURE ET INTERRUPTION DE SERVICE

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 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 2026 pour la saison hivernale et au 30 Septembre 2026 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.

Le dédommagement sera effectué sur simple demande à la SOCIÉTÉ, sur place, par courrier à l'adresse ci-dessus, ou en complétant le formulaire en ligne à l'adresse suivante : [serviceclient@orcieres.com](mailto:serviceclient@orcieres.com)

#### 14. 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.

La SOCIÉTÉ en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance :

- « Assur'Glisse », pour le ski journée et multi-jours, 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/](http://www.orionticketneige.com/).
- « Carte Sports Loisirs », pour nos produits Orcières Origine Saison, 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.lacompaniedusport.com](http://www.lacompaniedusport.com).

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.orcieres.com](http://pass.orcieres.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.

#### 15. MODALITE DE RÉCLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à la SEMIOM 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](mailto: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 dans 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 au contrat. A défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

#### 16. SERVICE CLIENTS

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](mailto:serviceclient@orcieres.com).

#### 17. PROTECTION ET TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données personnelles collectées sur le site internet [www.pass.orcieres.com](http://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 ;
- A 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 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 ;
- A assurer les secours, à l'occasion de l'intervention des pisteurs secouristes auprès d'une personne. Les données sont collectées sur une fiche de secours pour le suivi administratif de l'accident, la facturation des frais de secours engagés et le traitement d'un éventuel litige. Elles sont destinées à l'OPÉRATEUR, à l'autorité publique chargée de la facturation et de l'encaissement des frais de secours, le cas échéant à la Gendarmerie (dans le cadre d'une enquête judiciaire suite à un accident), aux assureurs respectifs de l'OPÉRATEUR et de la personne secourue, et aux services de santé apportant des soins à la personne secourue. Elles sont conservées pendant la durée nécessaire pour atteindre les finalités susvisées. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la Commune concernée ayant habilité l'OPÉRATEUR à mettre

en place un service de secours sur le domaine skiable et à recouvrer les frais afférents ;

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 :

[Edge](#) - [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 sont destinées 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.

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 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, 131 rue des Ecrins, 05170 ORCIÈRES.
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [contact.resort@orcieres.com](mailto: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](mailto: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](http://www.cnil.fr).

## 18. 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, sous peine de sanction.

Il en est de même du respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski. 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.

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.

## 19. RESPECT DES RÈGLES – DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

### *1/ Respect des règles comportementales et sanitaires*

Le TITULAIRE/CLIENT/USAGER doit s'abstenir de tout comportement portant atteinte ou susceptible de porter atteinte à la sécurité, la santé et à la tranquillité des autres USAGERS, du personnel de l'OPÉRATEUR et de ses sous-traitants (état d'ébriété, violences verbales ou physiques, consommation d'alcool ou de drogue, port d'armes, nuisances sonores, bousculade, dépassement dans les files d'attente, dégradation des installations, vol...) sur les aires de départ et d'arrivée des remontées mécaniques exploitées par l'OPÉRATEUR, ainsi que sur les remontées mécaniques et les points de vente.

Tout TITULAIRE/CLIENT/USAGER est tenu de respecter les règles et prescriptions sanitaires édictées par les pouvoirs publics ou par la SEMILOM RESORT en application d'une décision des pouvoirs publics. Le protocole sanitaire applicable le cas échéant est affiché dans les points de vente de la SEMILOM RESORT, sur son site internet, et susceptible d'évoluer selon la situation sanitaire.

A défaut, le client peut se voir interdire l'accès aux remontées mécaniques et aux locaux de la SOCIÉTÉ selon les décisions des seules autorités exécutives, législatives et ou réglementaires, d'en informer tout officier de police judiciaire territorialement compétent et d'engager des poursuites à son encontre.

### *2/ Respect des mesures de restriction énergétique*

Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter l'offre

de transport par remontées mécaniques et la prestation du domaine skiable de l'OPÉRATEUR. Le cas échéant, l'OPÉRATEUR s'engage à informer l'USAGER/CLIENT dans les meilleurs délais après par les autorités/fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur les installations exploitées. Dans une telle éventualité, les dispositions prévues aux présentes CGVU s'appliqueront (voir paragraphe INTERRUPTION DE SERVICE).

## 20. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

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

## 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](mailto:info@mtv.travel)) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel](http://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 demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).

## 22. PRISE DE VUES AUTOMATISÉE

Il est porté à la connaissance des clients que les remontées mécaniques et/ou les pistes sont équipées de systèmes de captation automatique d'images (webcams et/ou systèmes de prise de vue ludiques et/ou systèmes de vidéoprotection / vidéo-surveillance). 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 encore accessibles sont consultables via le site « [pass.orcieres.com](http://pass.orcieres.com) ».

L'intéressé peut, s'il le souhaite, faire supprimer les photos / vidéos sur lesquelles il s'avère identifiable, sur simple demande auprès de la SOCIÉTÉ. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à la SOCIÉTÉ ou ses partenaires éventuels, conformément à la Politique de Protection des Données mentionnée ci-dessus. Conformément à la Loi Informatique et Libertés, le TITULAIRE d'un TITRE (ou son représentant légal) dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression pour motifs légitimes auprès de la SOCIÉTÉ ou à l'adresse suivante : [contact.resort@orcieres.com](mailto:contact.resort@orcieres.com)

Date de mise à jour : 24/11/2025 version 2 saison 2025-2026  
Directeur SEMILOM – Nicolas COLOMBANI