

GENERALITES

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à l'ensemble des Titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») vendus par l'Exploitant (ci-après dénommé « la STOR »), et donnant accès aux domaines skiables d'Orelle ou d'Orelle – Val Thorens ou de la Vallée des Belleville (espace relié avec les domaines skiables des Menuires et de St Martin de Belleville) ou des 3 Vallées (espace relié avec les domaines skiables des Menuires, de St Martin de Belleville, de Méribel et de Courchevel).

L'acquisition d'un Titre implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) »), de l'intégralité des présentes conditions générales, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Les présentes Conditions Générales sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation des Titres de transport de remontées mécaniques.

Concernant les achats en ligne (site Internet), les Conditions Particulières de Vente en ligne sont consultables sur le site ski.orelle.net.

Si une disposition des présentes 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.

Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation et ayant acheté leurs Titres directement soit dans une billetterie STOR, soit à l'un des distributeur libre-service de Titres STOR.

Il appartient au Client de s'informer sur les Titres et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. La STOR ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

La STOR en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Carré Neige » en complément de l'achat du Titre. Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans le point de vente ou consultables et téléchargeables directement sur le site www.carreneige.com.

ARTICLE 1 – SUPPORT ET TITRE DE TRANSPORT

1.1 Définitions

Le Forfait : Le forfait est composé d'un **support** matérialisé ou non sur lequel est enregistré un **Titre de transport**. Les informations relatives à la validité du Titre et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle. Seules les informations contenues dans la puce du support font foi.

Il existe différentes catégories de Titres :

- **Les TITRES DATES** : les Titres « datés » pour lesquels les dates du 1^{er} et du dernier jour d'utilisation sont déterminés et pour CES TITRES les dates de validité ne pourront pas être modifiées sauf situation exceptionnelle dûment appréciée par la STOR.

- **Les TITRES NON DATES** : les Titres « non datés » pour lesquels aucune précision quant au 1^{er} jour d'utilisation n'est indiquée. Pour ces Titres, le nombre de jours se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne et quelle que soit l'heure du premier passage.

La durée de ces Titres (datés et non datés) exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs ».

- **Les TITRES 4 HEURES** : Pour les Titres 4 heures, le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne. Si à la fermeture des remontées mécaniques, le crédit d'heures n'est pas soldé celui-ci ne sera ni reporté sur une journée ultérieure ni remboursé, ni échangé.

- **Les TITRES SAISON** : Le titre Saison s'entend du titre, dont la durée de validité est fixée pour la saison d'hiver, avec un minimum de 90 jours de ski garantis sur ladite saison, **étant précisé que le décompte des 90 jours de ski garantis débute au premier jour de l'ouverture officielle de la Saison d'hiver.**

Un « jour de ski garanti » est considérée comme étant acquis dès lors que les deux conditions suivantes sont respectées simultanément sur une journée :

- **Pas d'interruption de service des remontées mécaniques complet et consécutif de plus de 5 heures**
- **ET ouverture d'au moins 10% des remontées mécaniques sur le domaine skiable auxquelles le Titre donne accès ; et ce sur la saison d'hiver telle que définie ci-dessous.**

SAISON D'HIVER : s'entend de la période comprise entre la date officielle d'ouverture des remontées mécaniques d'Orelle - Val Thorens et la date officielle de fermeture de celles-ci.

LE SUPPORT : Les Titres de transport sont délivrés sur des supports rechargeables.

1.2 Modalités d'achat

Les Titres de transport doivent être achetés soit dans les billetteries STOR de la station, soit à l'un de nos distributeurs libre-service de Titres STOR, soit sur le site de vente en ligne ski.orelle.net ou via les socio-professionnels agréés par la STOR.

La détention d'un support permet d'acquérir un Titre de transport de 4 heures, d'une journée jusqu'à 21 jours consécutifs (Adulte 18 à 74 ans, junior 5 à 17 ans), d'un Family Flex ou d'un saison.

Le porteur d'un support ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du Titre de transport en cas de rechargement.

Aucun nouveau Titre de transport ne doit être enregistré tant que le Titre de transport initialement encodé sur ce support n'est pas épuisé. A défaut, le Titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

Seul l'enregistrement de l'extension 3 Vallées est possible et doit être demandé auprès des billetteries physiques de la STOR.

Les supports rechargeables sont réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de deux années. 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.

Le Titre donne accès, pendant sa durée de validité et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service sur le domaine skiable correspondant à son achat (Orelle, Orelle – Val Thorens, Vallée des Belleville ou 3 Vallées). Il permet en outre d'accéder aux différents produits strictement liés à la détention d'un Titre de transport.

Pendant la durée de validité du Titre de transport, le Titre est strictement personnel et n'est ni cessible, ni transmissible. Il ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'EMISSION DES TITRES DE TRANSPORT

Il est tout d'abord rappelé que la vente des Titres « 3 Vallées » et « Vallée des Belleville » pourra être différée en cas d'enneigement insuffisant ou de fermeture des liaisons 3 Vallées.

2.1 Tarifs – Réductions et Gratuités – Justificatif

Tous les tarifs publics de vente des Titres sont diffusés sur les écrans situés au point de vente, sur le panneau regroupant les informations du domaine skiable.

Les prix indiqués sont des prix TTC en euro par personne, tenant compte du taux de TVA en vigueur le jour de l'achat et sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation des taxes applicables. Ceux-ci figurent également sur le site internet : ski.orelle.net.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles au point de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « tarif individuel » et sont non cumulables avec toute autre offre ou promotion en cours.

L'âge du Client à prendre en compte sera celui du jour de début de validité du Titre délivré.

Les justificatifs de réduction sont conservés par la STOR conformément aux dispositions de l'article 10. Le Client peut exercer ses droits s'agissant de ces données conformément aux dispositions de l'article 10.

Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

2.2 Personnes en situation de handicap

2.2.1 Bénéficiaires : Les personnes en situation de handicap peuvent bénéficier d'un tarif réduit sur présentation d'un justificatif valide, conformément aux dispositions légales en vigueur.

2.2.2 Justificatifs acceptés :

- Pour les résidents français : La Carte Mobilité Inclusion (CMI) mentionnant la mention « invalidité », « priorité » ou « station debout pénible ».

- Pour les résidents étrangers : un justificatif officiel délivré par les autorités compétentes de leur pays de résidence, attestant de leur situation de handicap. Ce document doit être rédigé en français ou accompagné d'une traduction officielle.

2.2.3 Modalités d'application :

- Le justificatif doit être présenté au moment de l'achat du forfait ou du titre de transport.

- Une pièce d'identité valide (carte nationale d'identité, passeport etc.) peut être demandée pour vérifier la concordance entre le justificatif et le bénéficiaire.

- Le tarif réduit s'applique uniquement à la personne en situation de handicap. Un accompagnateur peut, sous conditions, bénéficier d'un tarif avantageux pour le même type de forfait que celui souscrit par la personne accompagnée (même domaine, même durée). Cette remise s'applique uniquement si la mention « besoin d'un accompagnateur » est clairement indiqué sur le justificatif présenté.

2.3 Photographie du Client

La vente du Titre saison, de Titres à tarifs réduits, de titres vétéran et de Titres gratuits est subordonnée à la remise ou à la prise d'une photographie d'identité récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef du Client.

Cette photographie sera conservée par la STOR dans son système informatique de billetterie conformément aux dispositions de l'article 10. Le client peut exercer ses droits sur ces données conformément aux dispositions de l'article 10.

2.4 Justificatif de vente

Chaque émission de Titre, à l'exception des « Titres groupes journée » donne lieu à la remise d'un Justificatif de vente sur lequel figure la nature du Titre de transport, sa date d'émission et son numéro unique.

Ce Justificatif doit être conservé précieusement pour toute demande ultérieure. Il est fortement recommandé de ne pas le laisser dans la même poche que le support lui-même.

ARTICLE 3 – MODALITES ET MOYEN DE PAIEMENT

Les paiements sont effectués en euro, soit en espèces dans la limite des plafonds réglementaires (cf. Articles L112-6 et D112-3) du Code monétaire et financier), soit par carte bancaire (CB, Visa ou Eurocard Mastercard, American Express), soit par chèques vacances en cours de validité émis par l'ANCV, sans rendu monnaie.

ARTICLE 4 – MODALITES D'UTILISATION DES DISTRIBUTEURS LIBRE-SERVICE DE TITRES STOR

Des automates permettent l'achat des seuls Titres mentionnés sur ces derniers et sont mis à la disposition des Clients dans les billetteries de la STOR. Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire (CB, Visa ou Eurocard Mastercard) via un terminal de paiement automatique.

Une adresse mail doit être renseignée pour la réception du justificatif d'achat. Le client est responsable de l'adresse mail saisie et devra en cas d'erreur et sur présentation de son forfait, demander un duplicata auprès du guichet.

ARTICLE 5 – REMBOURSEMENT DES TITRES

5.1 Titres non utilisés

Dans le cas où les Titres de transport délivrés (hors extension 3 Vallées) ne seraient pas utilisés, une demande de remboursement partielle ou totale de la commande pourra être signifiée par courriel à l'adresse info@orelle.net ou directement dans les billetteries de la STOR dans les trois mois suivant la fermeture de la station. Les Titres de transport pourront être remboursés par crédit bancaire (si règlement initial par carte bancaire) ou virement bancaire dans un délai de 90 jours.

5.2 Titres partiellement utilisés

Dans le cas où les Titres de transport délivrés ne seraient que partiellement utilisés, **ceux-ci ne sont ni remboursés, ni échangés.**

En cas de maladie, accident ou autre événement personnel, un service d'assurance peut couvrir ce risque et des renseignements utiles peuvent être obtenus en consultant le site : www.carreneige.com

ARTICLE 6 – FERMETURE OU INTERRUPTION DE SERVICE

6-1 Titres Saison

S'agissant des TITRES SAISON en cours de validité : seule une fermeture des remontées mécaniques auxquelles le Titre donne accès, ne permettant pas un « ski garanti » tel que défini à l'article 1^{er}, entraînera un dédommagement.

Dans ce cas, le montant du dédommagement sera calculé comme suit :

$$D = P \times (90 - J) / 90$$

D = Dédommagement

P = Prix payé

J = Jours de ski garanti

6-2 : Titres jusqu'à 5 jours inclus

En cas d'interruption du service de remontées mécaniques, les titulaires d'un Titre payant en cours de validité, pourront se voir proposer, en fin de séjour, un « dédommagement » du préjudice subi, uniquement en cas **d'arrêt complet et consécutif de 90 % des remontées mécaniques auxquelles le Titre donne accès ET sur une durée supérieure à 5 heures.**

Le client pourra bénéficier, sur justificatif :

- soit d'une prolongation immédiate,
- soit, d'un avoir en journée(s) de ski à utiliser ultérieurement,
- soit, sur présentation des pièces justificatives produites

dans les deux mois, d'un remboursement différé, par virement bancaire intervenant dans les quatre mois suivant la réception de ces pièces. Celui-ci sera déterminé proportionnellement à la durée d'interruption du service des remontées mécaniques et calculé de la manière suivante : (valeur en € du Titre de transport acheté par le Client) X (Nombre garanti de jours de fonctionnement des remontées mécaniques – Nombre de jours de fonctionnement effectif des remontées mécaniques) / Nombre garanti de jours de fonctionnement des remontées mécaniques.

Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

Seul un arrêt complet et consécutif des **Remontées Mécaniques d'Orelle - Val Thorens** supérieur à une demi-journée, garantira un dédommagement aux possesseurs de Titres 3 Vallées et Vallée des Belleville délivrés à Orelle.

6-3 Titres à partir de 6 jours

Forfaits de 6 jours et plus : journée offerte et limitation de responsabilité

Dans le cadre de la commercialisation de forfaits de remontées mécaniques par la STOR, tout forfait d'une durée égale ou supérieure à six (6) jours consécutifs inclut une journée offerte. Cette gratuité est intégrée dans la tarification globale du forfait concerné.

L'acheteur reconnaît expressément avoir été informé que cette journée est incluse à titre promotionnel et ne fait l'objet d'aucune facturation distincte.

En conséquence, **en cas d'interruption totale de l'exploitation du domaine skiable ou des remontées mécaniques pendant une journée**, notamment pour des raisons météorologiques, techniques ou de sécurité, **aucune demande de remboursement, d'indemnisation, d'avoir ou de prolongation du forfait ne pourra être exigée au titre de ladite journée.**

Cette disposition constitue une dérogation acceptée par le client aux conditions ordinaires de remboursement partiel en cas d'interruption de service.

ATTENTION : Dans tous les cas, Titres Saison et autres Titres, seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès de la STOR peuvent donner lieu à un dédommagement. A défaut, il convient de se reporter aux Conditions Générales de Vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre.

ARTICLE 7 – DISPOSITIONS PARTICULIERES

Mesure 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 d'Orelle – Val Thorens. Le cas échéant, la STOR s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information par les fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable. Dans une telle éventualité, les dispositions prévues aux présentes (voir Article 6 – Fermeture ou interruption de service) s'appliqueront.

ARTICLE 8 - RECLAMATIONS

Toute réclamation doit être adressée à la STOR dans un délai de deux mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : STOR – 87 place de la télécabine – 73140 ORELLE.

ARTICLE 9 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client 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 STOR.

ARTICLE 10 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), les Conditions Générales de Vente des Titres de remontées mécaniques ont été mises à jour conformément aux nouvelles directives européennes en matière de confidentialité.

Le Client est informé et accepte que lorsqu'il procède à l'achat d'un Titre, la STOR stocke, traite, enregistre et utilise les données personnelles du Client dans le respect de la réglementation applicable en matière de données personnelles, notamment la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles issue du Règlement Général Européen sur la protection des Données Personnelles.

La collecte et le traitement de ces données sont nécessaires aux fins d'exécution du contrat, de gestion de la relation Client et d'amélioration des services proposés et ont pour base juridique l'exécution du contrat. Chaque formulaire indique si la donnée personnelle est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, la délivrance du Titre ne pourra intervenir.

Sauf opposition de la part du Client, les données personnelles ainsi recueillies pourront également être utilisées à des fins de prospection commerciale par voie électronique, par la STOR, pour des produits et services similaires à ceux objets du contrat.

Sous réserve d'avoir obtenu l'accord préalable et exprès du Client, les données nécessaires pourront également être utilisées à des fins de prospection commerciale et/ou d'information sur l'activité de la station par voie électronique par l'Office de Tourisme d'Orelle,

partenaire de la STOR. Le traitement aura alors pour base juridique le consentement du Client, lequel pourra être retiré à tout moment. Le Client reconnaît et accepte que les données relatives à ses déplacements sur les pistes pourront également être collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques, de contrôle des Titres de transport et, le cas échéant, de recherche de personnes disparues. Dans ce cas, la base juridique du traitement est, selon le cas, l'exécution du contrat, l'intérêt légitime de la STOR et l'intérêt vital de la personne.

Les données collectées sont susceptibles d'être utilisées à des fins statistiques et ce, après avoir été anonymisées.

Ces informations sont strictement confidentielles et ne sont destinées qu'aux services compétents de la STOR (notamment le service billetterie, le service comptabilité, le service communication, le service accueil et contrôle, la Direction) et à l'Office de Tourisme d'Orelle intervenant dans le cadre de l'exécution du contrat. En conséquence, elles ne sont transmises à aucun tiers, à l'exclusion des sous-traitants de la STOR pour des raisons exclusivement techniques ou du cas où cette communication serait requise par la loi, une disposition réglementaire ou une décision judiciaire.

Afin de préserver la confidentialité et la sécurité des 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 STOR prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément aux dispositions légales applicables. A cette fin, celui-ci a mis en place des mesures techniques (telles que des pare-feux) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant/de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...)

Les données ainsi collectées sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la fin de validité du Titre.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, un droit à la limitation du traitement, à l'opposition au traitement, un droit d'exercer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle et d'indiquer des directives sur le sort des données après sa mort. Il peut exercer ses droits en écrivant à l'adresse suivante : STOR – 87 place de la télécabine - 73140 ORELLE ou par courriel à protection@orelle.net

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, la STOR doit être en mesure de vérifier l'identité du Client afin de répondre à sa demande. Pour cela, le Client doit joindre, à l'appui, de toute demande d'exercice des droits mentionnées ci-avant, la photocopie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés » de l'article 92 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de cette loi, et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

Le Client est informé de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle il peut s'inscrire ici <https://conso.bloctel.fr/>.

La STOR a désigné un Délégué à la protection des données dont les coordonnées sont les suivantes : STOR – Délégué à la protection des données – 87 place de la télécabine – 73140 ORELLE.

Enfin, le Client dispose du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés - 3 place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 Paris Cedex 07 - France - Tél : +33 (0)1 53 73 22 22 Fax : +33 (0)1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

ARTICLE 11 - TRADUCTION ET LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Ces présentes CGV étant établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGV est la seule à faire foi.

En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation et d'application de l'une des dispositions des présentes CGV, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes CGV sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le Client est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du **Médiateur du Tourisme et du Voyage** (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80303, 75823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site www.mtv.travel et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de la STOR.

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/> ou saisir le médiateur européen - 1 avenue du Président Robert Schuman - CS 30403 –F-67001 Strasbourg Cedex – Tél : +33 (0)3 88 17 23 13
L'avis rendu par le(s) Médiateur(s) ne s'impose pas aux parties au contrat.

A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant la juridiction compétente conformément à la loi en vigueur.