

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES ET ACTIVITES ETE

**Société GRAND MASSIF DOMAINES SKIABLES (GMDS)**, Société Anonyme au capital de 6 697 620,00 €, immatriculée au RCS d'Annecy sous le numéro 602 056 012, ayant son siège social situé Téléphérique de Flaine, Les Grandes Platières - 74300 Flaine,  
N° TVA intracommunautaire : FR 15 602 056 012,  
Adresse postale : 8 rue du Château, 74340 SAMOËNS.

N° tel : 04 50 90 40 00

Courriel : contact@grand-massif.com.

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex,

Ci-après dénommée le « Vendeur ».

### ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions générales s'appliquent à :

- L'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») vendus par GMDS donnant accès (i) aux domaines de Flaine, Morillon, Samoëns ou Sixt, ou, (ii) à l'ensemble desdits domaines ainsi qu'à celui dénommé Les Carroz (exploité par la société SOREMAC), le tout constituant alors le domaine « Grand Massif ».
- Ainsi qu'aux activités «LocaBike», « Splash », « Mountain Kart » et « Gravity Zéro » (ci-après dénommée la/les « Activité(s) ») vendues par GMDS.

Les présentes conditions générales sont **applicables à compter du 03/06/2022 (02/07/2022 pour les Activités) et valables exclusivement sur la saison d'été.** Elles sont complétées par des Conditions Générales d'Utilisation et des Conditions Particulières de Vente en ligne.

Les conditions de vente valables sur la saison d'hiver sont définies dans un document séparé.

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/activités de loisirs et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition d'un Titre et/ou l'achat d'une Activité 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.

Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation.

Il appartient au Client de s'informer sur les catégories de Titres et/ou sur les Activités, sur les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. **Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.**

**Rappel** : Ces conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur au jour de son achat.

### ARTICLE 2. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES

#### Article 2.1. Descriptif des Titres

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de Titres vendus par GMDS :

- Dans les points de vente des stations de Flaine (caisse DMC) de Morillon (départ télésiège des Esserts) et de Samoëns (caisse GME).
- Au point de vente du Locabike, pour l'activité de location VTCAE et VTT
- Sur <https://grand-massif.axess.shop/fr/> pour les Activités (ci-après le « Site Internet »)
- Sur <https://www.skipass-grand-massif.com/> pour les Titres Grand Massif (saison, séjour et 1 jour et Aller/ retour) (ci-après le « Site Internet »)

**Les Titres sont déclinés dans différentes durées (de la montée/descente sur remontée mécanique au Titre « saison été ») et sont valables sur une période datée.**

**ATTENTION** : Chaque émission de Titre donne lieu à l'émission d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine, la catégorie (adulte, enfant, etc.), la date limite de validité, le numéro de skicard du **titre de transport**. Ce **justificatif de vente** doit

impérativement être conservé par le Client, lequel doit être en mesure de le présenter au Vendeur en cas de contrôle ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : perte ou vol du Titre, réclamation).

### **Article 2.2 Le support des Titres**

Le Titre est délivré sur un support jetable, à l'exception des Titres « saison », et permet de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques. Ce support est délivré gratuitement par le Vendeur lors de la commande de Titres, et il mentionne le numéro dit « numéro de skicard ».

Le support associé aux Titres « saison » est une carte rechargeable vendue au prix unitaire de deux euros toutes taxes comprises (2,00€ TTC). Il est non remboursable.

Ces deux types de support sont dénommés ci-après indifféremment le « Support ».

Le **Titre** est ainsi composé d'un **Support** sur lequel est encodé un **titre de transport** et d'un **justificatif de vente**.

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le 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.

Le porteur d'un Support ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du titre de transport en cas de rechargement aux points de vente ou sur le Site Internet.

### **Article 2.3. La photographie du Client**

La vente de tout Titre de type « saison » 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 le Vendeur dans son système informatique de billetterie, pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre, sous réserve du consentement du Client (Cf. infra « Protection des données à caractère personnel »).

### **Article 2.4. Les tarifs**

Les tarifs publics des titres de transport sont affichés dans les points de vente et sur le Site Internet. Ces tarifs sont exprimés en euros par personne et toutes taxes comprises : ils sont établis sur la base des taxes en vigueur et sont susceptibles d'être modifiés en cas de variation des taxes applicables.

Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions affichées dans les points de vente physiques. Ces réductions ou gratuités sont accordées sur présentation au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

**NB** : Les réductions pour les personnes en situation de handicap sont accordées aux personnes dont le taux d'incapacité permanente est égal ou supérieur à quatre-vingts pour cent (80%) et ce, uniquement dans lesdits points de vente et sur présentation de la carte d'invalidité.

Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « tarif adulte » et sont non cumulables avec toute autre offre ou promotion en cours.

En outre, des offres ou promotions peuvent être proposées en exclusivité et réservées à certains canaux de vente (ex : Site Internet). Dans tous les cas, la détermination de l'âge du Client à prendre en compte est celui au jour de début de validité du Titre à délivrer, sauf en ce qui concerne le Titre « Saison » pour lequel l'année de naissance du Client sert de référence.

### **Article 2.5. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques**

#### **➤ Pour les Titres 1 jour**

#### **Seuil de déclenchement**

Seule une **interruption d'au moins 5h consécutives ET d'au moins deux des remontées mécaniques ouvertes l'été** auxquelles le Titre donne accès, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre «1 jour ».

#### **Modalités de dédommagement**

Une fois ce seuil de déclenchement atteint, le dédommagement correspond à 50% de la valeur du Titre.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client (ce choix est irrévocable et ne pourra être remis en cause pour quelque raison que ce soit) :

1- L'obtention d'un **avoir** à utiliser avant la fin de la saison d'été suivant celle en cours (N+1).

**2 – Le remboursement**, suivant la procédure ci-dessous.

➤ **Pour les Titres séjours soit 3 jours et 6 jours (hors Titre Saison et Titres à jours non consécutifs)**

#### **Seuils de déclenchement**

Seule une **interruption d'au moins une journée ET d'au moins deux des remontées mécaniques ouvertes l'été** auxquelles le Titre donne accès, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « Séjour ».

#### **Modalités de dédommagement**

Une fois ce seuil de déclenchement atteint, le dédommagement est déterminé en fonction du nombre de jours au cours desquels le Client n'a pu utiliser son Titre du fait de l'interruption de service. Le dernier jour pris en considération est, en tout état de cause, le jour d'expiration de la validité du Titre concerné.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client (ce choix est irrévocable et ne pourra être remis en cause pour quelque raison que ce soit) :

**1-** L'obtention d'un **avoir** à utiliser avant la fin de la saison d'été suivant celle en cours (N+1).

**2 – Le remboursement**, calculé au prorata du nombre de jours d'interruption des remontées mécaniques.

A titre d'exemple : pour un arrêt d'au moins une des remontées mécaniques telles que définies ci-dessus pendant trois (3) jours, un Client titulaire d'un Titre six (6) jours sera remboursé 3/6<sup>ème</sup> du prix d'achat de son Titre.

➤ **Procédure commune de dédommagement**

Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du Titre concerné.

Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant le montant du dédommagement.

La demande de dédommagement ne pourra être traitée que dans le cadre d'un formulaire en ligne dûment complété sur le Site Internet [www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com). Si toutefois le Client ne dispose pas d'un accès à Internet, il peut se rendre dans un point de vente du Vendeur afin qu'un(e) hôte(sse) de vente effectue, pour le compte du Client, cette saisie en ligne.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de la demande de dédommagement complète.

**NB : Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès du Vendeur peuvent donner lieu à dédommagement.**

A défaut, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre.

#### **Article 2.6. Non-utilisation ou utilisation partielle des Titres**

Dans les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, hors hypothèses visées aux **articles 2.5 et 4.2** ci-après, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni reportés ni échangés.

### **ARTICLE 3. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ACTIVITES**

#### **Article 3.1. Descriptif des Activités**

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat des Activités commercialisées par le Vendeur tout au long de la saison d'été, à savoir :

- L'**Activité « Mountain Kart »** consiste en une descente ludique sur un « kart de montagne » à trois roues et inclut la location d'un casque. Le port du casque est obligatoire et la taille minimale requise est de 1,30 mètre. Elle se déroule sur une piste verte accessible par le téléski Balacha, situé à Flaine. L'achat de l'Activité inclut le titre de transport permettant l'utilisation dudit téléski.
- L'**Activité « Splash »** consiste en un parcours acrobatique, ludique et aquatique sur structure gonflable, situé au lac de Morillon, durant une session de 45 minutes. La taille minimale requise est d'1,20 mètre et le port d'un gilet de sauvetage est inclus et obligatoire.
- L'**Activité « Gravity Zéro »** consiste en un système de « bungee catapulte horizontale », qui est un concept de loisirs extrême ayant pour but de catapulter horizontalement une personne installée dans un harnais. Elle est située à Flaine Forêt, à

proximité du tapis du Bissac. Cette Activité est autorisée aux personnes à partir de 6 ans et 20kg pour l'expérience découverte et de 12 ans et de plus de 40 kg pour l'expérience sensation

- L'Activité « **LocaBike** ». Des vélos Assistance électrique taille adulte ou VTT taille enfant sont proposés à la location pour différentes durées. Des casques et des remorques pour enfant sont également mis à disposition en fonction des disponibilités.

Les Activités (Mountain Kart et Gravity Zéro) sont commercialisées dans les points de vente de Flaine : Caisse DMC et au départ du téléski de Ballacha.

L'Activité Splash est commercialisée à Morillon : Caisse Lac Bleu.

L'Activité Splash est soumise à réservation lors de l'achat sur le site ou en caisse.

L'Activité LocaBike est commercialisée uniquement à la caisse située dans les locaux de location Locabike-.

Les conditions d'accès et les caractéristiques principales des Activités sont présentées dans lesdits points de vente et sur le Site Internet.

La fourniture des équipements nécessaires à l'Activité VTT et VTCAE est soumise au blocage d'une somme 100 € pour les VTCAE et 50€ pour les VTT sur le compte bancaire du Client. Cette somme est débloquée après restitution des équipements en bon état au terme de l'Activité. Si les équipements ne sont pas restitués en bon état au plus tard à 17 heures le jour de l'Activité, au lieu où ils ont été fournis, tout ou partie de la somme bloquée sera prélevée par le Vendeur. Ce dernier se réserve en outre la faculté d'engager toute action à l'encontre du Client.

Les accès aux Activités sont datés et doivent donc impérativement être utilisés à la date prévue.

Il est précisé que le détenteur d'un Titre ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix des Activités et n'a pas la possibilité de louer individuellement les équipements qui sont indissociables des Activités.

### **Article 3.2. Support**

Les Activités sont délivrées sur un ticket ou e-ticket avec un QR code ou sur support rechargeable suivant le titre choisis.

### **Article 3.3. Non-utilisation ou utilisation partielle des Activités**

Les Activités qui ne seraient pas utilisées, ni totalement épuisées, pour une raison personnelle au Client, seront perdues et ne seront ni remboursées, ni échangées.

Les Activités ne pourront donner lieu à dédommagement qu'en cas d'annulation de l'Activité par le Vendeur. Dans ce cas, si le Vendeur n'est pas en mesure de proposer un report de ladite Activité durant le séjour des Clients, ces derniers pourront obtenir le remboursement de ladite Activité.

Le remboursement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception des pièces afférentes à la demande de remboursement (justificatif de vente) qui doit être effectuée selon les modalités de l'**article 4.2**.

Il est précisé qu'aucun dédommagement ne sera possible pour le Client d'une Activité qui ne se présenterait pas à la date indiquée sur son information de commande.

### **Article 3.4. Tarifs**

Les Activités sont proposées par le Vendeur aux tarifs en vigueur dans les guides tarifaires disponibles dans les points de vente et sur le Site Internet. Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises (TTC).

Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leur période de validité, le Vendeur se réservant le droit, hors cette période de validité, de modifier les prix à tout moment.

## **ARTICLE 4. DISPOSITIONS COMMUNES**

### **Article 4.1. Modalités de paiement**

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la délivrance du Titre et/ou de la fourniture de l'Activité et le cas échéant lors de la passation de commande.

Ces règlements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et émis à l'ordre du Vendeur, 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, Eurocard Master Card ou American Express), soit par chèques-vacances ANCV.

NB : Au point de vente de Ballacha, seul le paiement par carte bancaire est accepté.

Pour tout paiement par chèque bancaire, la présentation d'une pièce d'identité au nom du titulaire du chéquier est exigée.

#### **Article 4.2. Réclamations**

Toute réclamation doit être adressée au Vendeur dans un délai d'un (1) mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour recourir à la médiation ou intenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 4.6.

Le Client est invité à effectuer en priorité sa réclamation en ligne sur le site [www.grand-massif.com](http://www.grand-massif.com).

#### **Article 4.3. Force majeure**

Tout événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil donnera lieu à la suspension ou à la résolution du contrat dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

#### **Article 4.4. Propriété intellectuelle**

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété ou d'usage et ne pourra utiliser les dénominations, signes, emblèmes, logos, marques, droits d'auteur et autres signes ou autres droits de propriété littéraire, artistique ou industrielle du Vendeur.

#### **Article 4.5. Protection des données a caractère personnel**

Les données personnelles collectées à l'occasion de la vente des Titres et des Activités font l'objet de traitements visant à :

- Traiter la commande. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de vente que le Client conclut avec le Vendeur ;
- Envoyer au Client des offres promotionnelles, des lettres d'information, des invitations à participer à des jeux ou des concours et des enquêtes de satisfaction. Ce traitement est fondé, s'agissant des messages envoyés par le Vendeur, sur l'intérêt légitime de ce dernier à développer ses activités, et s'agissant des messages envoyés par Grand Massif Destination, les partenaires commerciaux du Vendeur et les sociétés qui lui sont affiliées (Groupe Compagnie des Alpes), sur le consentement du Client ;
- Répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que le Client envoie. Ce traitement est fondé sur le consentement du Client.

La fourniture de l'ensemble des informations qui sont demandées par le Vendeur à l'occasion de la vente est obligatoire. Le renseignement des autres informations est facultatif.

Les traitements sont effectués sous la responsabilité du Vendeur, représenté par M. Frédéric MARION, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées en en-tête des présentes CGV.

Les données collectées sont destinées :

- Au Vendeur ;
- A tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus ;
- A Grand Massif Destination, aux partenaires commerciaux du Vendeur et aux sociétés qui lui sont affiliées (Groupe Compagnie des Alpes) si le Client y a consenti.

Ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non membre de l'Union Européenne. Le Client peut obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès du Vendeur.

Les données collectées sont conservées pour les durées suivantes :

- Données collectées pour traiter les commandes de produits et services : si la commande est effectuée en caisse, pendant cinq ans à compter de la collecte données ; si la commande est effectuée par voie électronique, pendant cinq ans à compter de la collecte des données si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 €. Par exception, le numéro et la date d'expiration de votre carte bancaire sont conservés en tout état de cause pendant 15 mois après la dernière date de débit à des fins de preuve en cas de contestation de la transaction réalisée à distance. Le cryptogramme n'est pas conservé au-delà de la transaction.

Par exception également, les photographies recueillies dans le cadre de l'achat d'un Titre avec photographie sont conservées pendant trois ans à compter de leur collecte, afin de faciliter la réédition du Titre d'une saison à l'autre, sous réserve que le Client y ait préalablement consenti ;

- Données collectées pour envoyer au Client des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles : 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 le Client accepte de continuer de recevoir des lettres d'information, des enquêtes de satisfaction et des offres promotionnelles de la part du Vendeur ;
- Données collectées pour répondre aux demandes de renseignements, commentaires et réclamations que le Client envoie : pendant la durée nécessaire au traitement de ces demandes, commentaires et réclamations.

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, le Vendeur 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.).

Le Client dispose du droit d'accéder aux données le concernant, de les faire rectifier ou effacer, de les transférer ou de les faire transférer à un tiers, d'en obtenir la limitation du traitement ou de s'opposer à ce traitement. Le Vendeur se conformera à cette demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

Le Client dispose du droit de retirer à tout moment son consentement au traitement des données le concernant. Le retrait de son consentement n'affecte pas la licéité du traitement effectué avant ce retrait.

Le Client peut mettre en œuvre ces droits en contactant le délégué à la protection des données désigné par le Vendeur :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : *GMDS– Service Protection des données personnelles – GRAND MASSIF DOMAINES SKIABLES, Service Protection des données personnelles, 8, rue du Château, 74340 SAMOËNS*, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [gmds.privacy@compagniedesalpes.fr](mailto:gmds.privacy@compagniedesalpes.fr)

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, le Vendeur se réserve la faculté de demander au Client un justificatif d'identité avant de répondre à sa demande. Il pourra ainsi lui être demandé de produire la copie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature.

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>.

En application de l'article 147 du décret n° 2019-536 du 29 mai 2019, le Client peut recevoir les informations présentées ci-dessus sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

Enfin, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation. (<http://www.bloctel.gouv.fr>).

#### **Article 4.6. Traduction - Loi 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 des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions générales de vente sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 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.

Toute réclamation doit être adressée dans les conditions définies à l'**article 4.2** ci-avant.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), 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 80 303, 75 823 Paris Cedex 17) selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/).

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

A défaut de règlement amiable, le Client 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).