

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES ET ACTIVITE(S)

La Société **SOREMAC (Domaine Skiable des Carroz)**, SAEM au capital de 705 400,00 €, immatriculée au RCS d'Annecy n°331 420 406, ayant son siège social situé Mairie d'Arâches-La Frasse-Les Carroz-Flaine, 64 route de Frévuard - 74300 Arâches, N° TVA intracommunautaire : FR 75 331 420 406,

Adresse postale : 680 route de la Télécabine, 74300 LES CARROZ.

N° tel : 04 50 90 00 42,

Courriel : info@skilescarroz.com

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz - 53 rue Pertuiset – 74130 Bonneville

Exploitant le domaine skiable des Carroz,

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 SOREMAC et donnant accès (i) aux domaines skiabiles des Carroz, ou, (ii) à l'ensemble desdits domaines skiabiles ainsi qu'à ceux dénommés Flaine, Morillon, Samoëns et Sixt (exploités par la société GMDS), l'ensemble constituant alors le domaine skiable « Grand Massif » et à l'ensemble des activités ludiques et sportives commercialisées par le Vendeur, autres que la vente des Titres (ci-après les « Activités »).

Les présentes conditions générales sont **applicables à compter du 01/08/2022 et valables exclusivement sur la saison d'hiver.**

Elles sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation ci-jointes et par les Conditions Particulières de Vente en ligne pour les achats via Internet et sur les bornes d'achat/rechargement ou tablettes.

Les conditions de vente de Titres valables sur la saison d'été 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 et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition d'un Titre et/ou 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 Titres et le cas échéant sur le(s) Activité(s) et les tarifs proposés et de sélectionner le plus adapté. En aucun cas, 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. DESCRIPTIF DES TITRES

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

- dans les points de vente du domaine skiable « Grand Massif » visé à l'article 1 des présentes,

- sur le www.skipass-grand-massif.com/fr (ci-après le « Site Internet »),
- sur les tablettes tactiles mises à disposition dans certains points de vente,
- sur les bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans certains points de vente,
- sur les automates disponibles dans certains points de vente.

Sont proposés à la vente et conformément aux guides tarifaires visés aux **articles 6 et 9** :

- des « Titres saison (ci-après les « Abonnement Saison ») : leur période de validité est au choix du Client, sur la saison d'hiver ou sur la saison d'hiver + été ;
- des « Titres en heures consécutives datés » : le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne d'une remontée mécanique. Si, à la fermeture des remontées mécaniques, le crédit d'heure n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une journée ultérieure ni remboursé ni échangé.
- des « Titres journée datés »
- des « Titres à jours non consécutifs (x fois 1 journée non datés) », leur période de validité est sur la saison en cours ;
- des « Titres à jours consécutifs » sur une période datée ;

Le Vendeur, en sa qualité de Mandataire d'intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Mon assurance ski » 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 soit directement sur le site <https://soremac.monassuranceski.com/> soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site Internet. Il est précisé que cette assurance est souscrite par le Client au moment de l'achat du Titre et tout au long de sa validité. En cas de souscription pendant la période de validité du Titre, la couverture d'assurance ne produira pas d'effet rétroactif.

ATTENTION : Chaque émission de Titre donne lieu à l'émission papier ou à l'envoi par courrier électronique d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine, la catégorie (normal, réduit, etc.), la date limite de validité, le numéro de skicard du titre de transport, et l'assurance éventuellement souscrite. 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 : secours, perte ou vol du Titre, réclamation).

ARTICLE 3. LES SUPPORTS DES TITRES

Le **Titre** est composé d'un **support** (ci-après « Support ») sur lequel est encodé un **titre de transport** et d'un **justificatif de vente**. Les Titres sont exclusivement délivrés sur un Support constitué d'une carte à puce rechargeable dénommée « skicard » et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Ce support est vendu au prix unitaire de deux euros toutes taxes comprises (2,00€ TTC). Il est non remboursable. Toutefois, les Titres « aller-retour piéton » sont encodés sur un support « carte à puce recyclable » gratuit.

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. Seul l'enregistrement d'une extension du domaine reste toujours possible.

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 en ligne.

ARTICLE 4. LA PHOTOGRAPHIE DU CLIENT

La vente de tout Titre d'Abonnement 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, ainsi qu'à la présentation d'un justificatif d'âge officiel.

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 5. MODALITES D'UTILISATION DES AUTOMATES et DES BORNES D'ACHAT/RECHARGEMENT

Des automates et bornes d'achat/rechargement permettent l'achat et/ou le rechargement des seuls Titres mentionnés et sont mis à disposition des Clients dans certains points de vente et chez certains partenaires. Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire (CB, Visa, Eurocard Master Card) via un terminal de paiement automatique. Seuls certains Titres payants sans photographie et au tarif public peuvent être délivrés par ces automates.

ARTICLE 6. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

6.1. TARIFS

Les tarifs publics des titres de transport, du Support « skicard » et de l'assurance « Mon assurance ski » sont affichés aux points de vente du Vendeur et sur le Site Internet (www.grand-massif.com).

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 ou sur le Site Internet. 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 handicapées sont accordées aux personnes dont le taux d'incapacité permanente est égal ou supérieur à quatre-vingts pour cent (80%), uniquement dans les points de vente physiques du Vendeur et sur présentation de la carte d'invalidité, ou en ligne sur demande expresse du client dans le cadre d'un abonnement saison.

Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « tarif normal » 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.

6.2. MODALITES DE PAIEMENT

Toute délivrance d'un Titre donne lieu à paiement du tarif correspondant.

Hors cas prévu à l'article 5, 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 ou Master Card), soit par chèques-vacances ANCV ou chèques vacances Connect.

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

Ils peuvent également être réalisés en devises euros ou étrangères (système DCC) par carte bancaire ; devises étrangères (système DCC) uniquement sur le site Internet (vente en ligne).

ARTICLE 7. INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES

En cas d'interruption du fonctionnement des remontées mécaniques pour cause de force majeure, les modalités sont définies à l'article 11 ci-après.

7.1. POUR LES TITRES « 4 HEURES » ET « 1 JOUR »

Le Vendeur propose des tarifs remisés sur les Titres «4 heures» ou « 1 jour », en cas de conditions météorologiques et nivologiques défavorables ayant un impact significatif sur les conditions d'ouverture des remontées mécaniques. (cf. conditions en point de vente).

En cas d'achat anticipé au tarif public, le Client pourra faire une demande de dédommagement, selon les modalités définies à l'article 7.2 ci-après.

7.2. POUR LES TITRES « SEJOUR » (= de 2 à 20 jours consécutifs, hors Abonnement Saison et hors Titres à jours non consécutifs)

- Seuils de déclenchement

Seule une **interruption d'au moins une journée ET au moins 75% des remontées mécaniques** auxquels 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 les seuils de déclenchement atteints, 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'hiver suivant celle en cours (N+1). Cet avoir est incessible. Son montant correspond au calcul détaillé au point 2 ci-après.

2-**Le remboursement**, dont le montant équivaut à la **différence entre le prix d'achat du Titre (ramené à la journée pour les Titres séjours) et le prix d'achat du Titre « 1 jour » appliqué le jour de l'événement.**

- Procédure 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 de l'envoi d'un email ou d'un formulaire en ligne, selon les modalités définies à l'article 10, et dûment complété (notamment du numéro de skicard et du mode de dédommagement désiré).

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.

Rappel : les Abonnements Saison et les Titres à jours non consécutifs, valables sur la saison, ne donneront lieu à aucun dédommagement quelque soit le préjudice subi par le Client.

8. NON UTILISATION OU UTILISATION PARTIELLE DES TITRES

Dans les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, hors hypothèse visée à l'article 7, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés. Il est possible de couvrir ce type de risque par des assurances spécifiques, couvrant également les frais de secours en cas d'accident sur les pistes de ski ou remontées mécaniques. Tous renseignements à cet effet sont à demander auprès des points de vente. **NB : Le cas des Abonnements Saison est spécifiquement traité à l'article 11 des Conditions Particulières de Vente En Ligne.**

9. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES ACTIVITES

Les présentes conditions générales s'appliquent, spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de l'Activité « Luge sur rail », « Mountaincart » ou toute autre activité vendue par SOREMAC aux Clients. Ces Activités sont vendues aux points de vente physiques exclusivement.

Chaque achat d'une Activité par le Client donne lieu à un justificatif de vente.

L'Activité Luge sur rail est valable pendant 365 jours après achat. Passé ce délai, l'activité n'est plus valable. L'activité Mountaincart est datée.

Les caractéristiques principales de ces Activités sont présentées sur le site Internet www.lescarroz.com

Les Activités proposées par le Vendeur sont fournies aux tarifs en vigueur affichés aux points de vente et sur le Site Internet www.lescarroz.com. Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises (TTC). Ces tarifs sont fermes et non révisables pendant leurs périodes de validité, le Vendeur se réservant le droit, hors ces périodes de validité, de modifier les prix à tout moment.

Le tarif est payable comptant, en totalité le jour de la commande.

Toute délivrance d'un Titre Luge sur rail ou Mountaincart ou toute autre activité donne lieu à paiement du tarif correspondant.

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 ou Master Card), soit par chèques-vacances ANCV ou chèque-vacances Connect.

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

Ils peuvent également être réalisés en devises euros ou étrangères (système DCC) par carte bancaire ; devises étrangères (système DCC) uniquement sur le site Internet (vente en ligne).

L'Activité ne pourra donner lieu à dédommagement qu'en cas d'annulation de l'Activité par le Vendeur.

Le Titre Luge étant valable 365 jours à partir de la date d'achat, si la durée de l'annulation de l'Activité n'excède pas la durée de validité du Titre, alors l'annulation ne donnera lieu à aucun dédommagement.

Pour les activités datées, le Client pourra éventuellement obtenir le report ou le remboursement. Pour ce faire, le Client devra adresser sa demande de report/remboursement en suivant la procédure définie à l'**article 10**.

Il est précisé qu'aucun dédommagement ne sera possible pour le Client de l'Activité qui se présenterait à une date au-delà des 365 jours à compter de la date d'achat du titre Luge.

ARTICLE 10. RECLAMATION

Toute réclamation doit être adressée au Vendeur dans un délai de quinze (15) jours suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour recourir à la médiation ou tenter une action en justice dans les conditions définies à l'**article 13**.

Le Client est invité à effectuer sa réclamation par mail à experience@skilescarroz.com ou via le formulaire en ligne.

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 hôte de caisse effectue, pour le compte du Client, cette saisie en ligne.

ARTICLE 11. PROPRIETE 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 12. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées à l'occasion de la vente des Titres 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, la société GMDS et l'Office de Tourisme des Carroz, 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 des Titres est obligatoire. Le renseignement des autres informations est facultatif.

Les traitements sont effectués sous la responsabilité du Vendeur, représenté par M. Adrien Dauvé, 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, à la société GMDS et à l'Office de Tourisme des Carroz 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 des 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, l'Exploitant 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. L'Exploitant 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 : Soremac – Service Protection des données personnelles, 680 route de la Télécabine 74300 LES CARROZ, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : experience@skileskarroz.com

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 13. TRADUCTION – LOI APPLICABLE – REGLEMENT 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 10** des présentes.

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/.

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).