

## CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE

### Société ADS

SA au capital de 17 756 460,00 €

RCS Chambéry n° B 076 520 568

Siège social : Chalet des Villards- Arc 1800- 73 700 Bourg Saint Maurice

N° TVA Intracommunautaire : FR 61 076 520 568

N° Tel : +33(0)4.79.04.24.00

Formulaire de contact : lien <https://www.lesarcs-peiseyvallandry.ski/fr/contact>

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 17007384 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)),

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,

Exploitant le domaine skiable des ARCS/PEISEY-VALLANDRY,

Ci-après dénommée l'« Exploitant ».

### ARTICLE 1. CHAMP D'APPLICATION

Les présentes conditions entrent en vigueur **à compter du 1<sup>er</sup> octobre 2019**.

La validation d'une commande conclue en ligne :

- Soit sur <http://www.lesarcs-peiseyvallandry.ski> (ci-après le « Site internet ») ;
- Soit sur les bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans certains points de vente ;
- Soit sur l'application mobile « Paradiski Yuge »,

implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) »), aux présentes conditions particulières de vente en ligne.

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente en ligne pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les présentes conditions complètent les Conditions Générales de Vente (CGV) et les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne.

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

L'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

### ARTICLE 2. DESCRIPTIF DES PRODUITS ET SERVICES PROPOSES

La vente en ligne permet au Client :

1. **D'acheter ou de recharger un titre de transport sur remontées mécaniques** (ci-après le « Pass ») sur le support gratuit dénommé « ski carte », à l'exception du Pass « Senior à partir de soixante-quinze (75) ans ». Celui-ci peut être acheté ou rechargé uniquement dans les points de vente physiques d'ADS (Bourg Saint Maurice/Les Arcs et Peisey-Vallandry).

Il s'agit donc de Pass dits « mains libres », édités sur une ski-carte rechargeable, et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Pour un premier achat de Pass, celui-ci est délivré sur un support « ski carte » remis au Client selon l'une des options de livraison définies à l'**article 6** ci-après.

Pour un rechargement de Pass, le Client doit être déjà en possession d'un support « ski carte » afin de bénéficier de ce service.

2. **D'acheter ou de réserver les activités suivantes** (ci-après les « Activités ») :

- La descente en luge à Arc 1800 (Luge 1800) ou à Arc 2000 (Luge 2000) ;
- La « première trace » (ou « First Track ») ;
- Le coupe-file de l'Aiguille Rouge ;
- L'entrée à la piscine d'Arc 1800, exclusivement sur l'application « Paradiski Yuge ».

**La liste et les caractéristiques des différents Pass et Activités proposés sont présentées dans la grille tarifaire spécifique de chaque canal de vente et consultable sur ce dernier.**

De même, les bornes d'achat/rechargement permettent uniquement l'achat ou le rechargement des Pass et l'achat des Activités, tels que mentionnés sur ces appareils. L'application « Paradiski Yuge » permet le rechargement de certains Pass et Activités pré-définis.

L'ensemble des Pass et Activités demeure disponible dans les points de vente physiques de l'Exploitant, à l'exception de l'entrée à la piscine d'Arc 1800 vendue exclusivement par l'Exploitant sur l'application Paradiski Yuge ou sur place par le gérant de ladite Activité.

### **ARTICLE 3. MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE**

La commande ne peut être enregistrée que :

1. **Dans le cas d'une commande avec compte** (obligatoire pour toute commande de Pass ou utilisation de Paradiski Yuge), si le Client s'est clairement identifié :

- Soit par l'entrée de son code d'accès (adresse email+ mot de passe) qui lui est strictement personnel,
- Soit en complétant le formulaire en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution de son code d'accès.

2. **Dans le cas d'une commande sans création de compte** (uniquement possible pour les commandes d'Activités), si le Client a renseigné les informations suivantes : Civilité, adresse mail et nom de famille du Client.

3. **Sur les bornes d'achat/rechargement**, si le Client a renseigné uniquement son adresse mail (pas de création de compte client).

Dans tous les cas, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation définitive. (Article 1127-2 du Code civil)

Pour finaliser la Commande le Client doit prendre connaissance des présentes conditions ainsi que des CGV et CGU, les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'**article 4**.

L'Exploitant confirmera au Client sa commande par un courriel. Ce courriel de confirmation de commande contient un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et vaut justificatif de vente (ci-après le « **Justificatif de vente** »).

Rappel : Afin de bénéficier de la procédure « perte ou vol des Pass » définie à l'**article 4 des CGU**, le Client doit fournir impérativement à l'Exploitant ce Justificatif de vente.

Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

- **Concernant les Pass :**

Sauf pour le rechargement en ligne visé à l'**article 7** ou le retrait des Pass aux bornes d'achat/rechargement (cf. **article 6**), les commandes en ligne complètes (règlement et photographies fournis) doivent être impérativement conclues en ligne **au plus tard le quinzième jour (pour l'étranger et les DOM-TOM) et le septième jour (pour la France métropolitaine) avant le premier jour de validité du Pass**, afin que le Client puisse recevoir ses Pass à domicile.

A défaut de respecter ces délais, le Client ne pourra pas recevoir sa commande à domicile.

Toutefois, les commandes en ligne complètes (règlement et photographies fournis) peuvent être conclues en ligne jusqu'au **troisième jour avant le premier jour de validité du Pass**.

Dans ce cas, le Client doit retirer ses Pass dans le point de vente de l'Exploitant (choisi lors de sa commande), cela étant possible dès la veille de leur premier jour de validité, en tenant compte de ses horaires d'ouverture.

- **Concernant les Activités :**

Les commandes des Activités peuvent être effectuées en ligne jusqu'au jour J à l'exception de l'Activité « First track » dont la réservation est possible jusqu'à la veille de la date prévue pour cette Activité.

**En plus du Justificatif de Vente défini ci-avant, le Client reçoit un second courriel, sur lequel figure le QR Code qu'il doit charger sur son mobile ou imprimer, afin de le présenter au lieu d'accueil de l'Activité correspondante pour en bénéficier.**

## **ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT**

### **4.1. Généralités**

Les prix indiqués sont des prix TTC en euros tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

Lors de la commande en ligne, le Client déclare être titulaire des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires dont il peut bénéficier.

Pour les livraisons à domicile de Pass, les **frais de port suivants sont facturés au Client :**

- **Deux euros et cinquante centimes (2,50 €) pour un envoi en France métropolitaine et ;**
- **Quatre euros (4,00 €) pour un envoi dans les DOM-TOM et à l'étranger.**

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande, sauf option du paiement en trois fois sans frais si la commande est effectuée pendant la période indiquée et dans les conditions précisées à l'**article 4.2** ci-après. Les paiements doivent être effectués en euros par carte bancaire.

Sur le Site Internet, il est précisé que le paiement par carte bancaire est effectué via la solution de paiement en ligne sécurisé de Lyra Network (Payzen), qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

Pour les bornes d'achat/rechargement, le paiement est effectué au moyen d'un terminal de paiement automatique.

A aucun moment, l'Exploitant n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. L'Exploitant est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

### **4.2. Paiement en trois fois sans frais (offre valable jusqu'au 30/11/2019) : exclusivement via le Site Internet**

**Jusqu'au 30/11/2019 inclus et exclusivement**, le paiement en trois (3) fois égales par carte bancaire et sans frais est accessible à tout Client (personne majeure exclusivement) pour **toute commande d'un montant minimum de quatre cents euros toutes taxes comprises (400,00 € TTC)**.

Le prélèvement des échéances sur la carte bancaire du Client se répartit selon la date de la commande comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

	<b>Dates des prélèvements automatiques</b>
<b>Date de la commande</b>	Commande passée à un jour (J) du mois (M)
1 <sup>ère</sup> échéance	Prélèvement le jour de la commande
2 <sup>ème</sup> échéance	Prélèvement le même jour (J) du mois suivant (M+1)
3 <sup>ème</sup> échéance	Prélèvement le même jour (J) du mois M+2

Exemple : pour une commande d'un montant total TTC de 600,00€, le 10/11/19 trois (3) prélèvements automatiques de 200,00€ l'un le 10/11/19, le deuxième le 10/12/19 et le troisième le 10/01/20.

Pour ce faire, le Client s'engage à communiquer les informations relatives à sa propre carte bancaire sur la plateforme PayZen (site Internet sécurisé). Le Client s'engage expressément à ce que sa carte bancaire soit en cours de validité jusqu'à la dernière échéance susvisée et que chaque prélèvement prévu soit inférieur au plafond autorisé par son organisme bancaire.

**Pour toute commande effectuée à compter du 1<sup>er</sup> décembre 2019**, le paiement s'effectuera exclusivement au comptant (voir dispositions de l'article 4.1 ci-dessus).

## **ARTICLE 5. ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE PAR L'EXPLOITANT**

### **5.1. Le paiement au comptant**

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du Client lors de la passation de la commande.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande.

Une fois la commande conclue en ligne et confirmée par le Client, l'Exploitant accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue la confirmation de commande valant Justificatif de vente et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

### **5.2. Le paiement en trois (3) fois sans frais (offre valable jusqu'au 30/11/2019 : exclusivement via le Site Internet)**

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du Client pour le tiers du montant total toutes taxes comprises de la commande lors de la passation de ladite commande.

Le refus d'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque pour le tiers du montant total précité de la commande entraîne l'annulation du processus de commande.

Une fois la commande conclue sur le Site Internet et confirmée par le Client, l'Exploitant accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue la confirmation de commande valant Justificatif de vente et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

Clause de réserve de propriété :

Dans le cas du paiement en trois (3) fois sans frais, les Pass resteront la propriété de l'Exploitant jusqu'au paiement intégral de leur prix mais le Client en devient responsable dès leur remise matérielle.

En cas d'incident de paiement sur la deuxième ou la troisième échéance, le montant total de la commande correspondante devient immédiatement exigible. A défaut de paiement dudit montant, l'Exploitant se réserve le droit d'invoquer la clause de réserve de propriété (cf. ci-dessus) afin d'obtenir la restitution des Pass.

## ARTICLE 6. LIVRAISON DE LA COMMANDE ET RETRAIT

- **Concernant les Pass :**

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'**article 7**, le Client ayant commandé en ligne, a le choix :

- Soit de se faire livrer à domicile à l'adresse qu'il a indiquée.

Sauf cas de force majeure, l'Exploitant s'engage à livrer les Pass par la Poste au plus tard le **deuxième jour pour la France métropolitaine et au plus tard le quatrième jour pour l'étranger et les DOM-TOM avant le premier jour de validité du Pass** (le cachet de la Poste faisant foi).

- Soit de retirer ses Pass dans le point de vente de l'Exploitant qu'il a choisi, dès la veille du premier jour de validité desdits Pass, en tenant compte des horaires d'ouverture de ces points de vente.

Le Justificatif de Vente sera alors exigé par les services de l'Exploitant ainsi qu'une pièce d'identité officielle en vigueur. A défaut, les Pass commandés ne pourront pas être délivrés.

La commande sera ensuite remise au Client, sous réserve de la signature par celui-ci d'un reçu.

- Soit de retirer ses Pass sur une borne d'achat dès confirmation de sa commande, en tenant compte des horaires d'ouverture des points de vente disposant de ces appareils (cf. liste sur le Site Internet), et sous réserve que le Client fournisse le numéro de commande ou le QR Code ou le nom associé au paiement de la commande, qui figurent sur le Justificatif de vente.

- **Concernant les Activités :**

Une fois son Justificatif de Vente imprimé (ou le second courriel sur lequel figure le QR Code), le Client doit se présenter au lieu d'accueil et aux horaires mentionnés sur ledit Justificatif, afin de pouvoir bénéficier de l'Activité.

## ARTICLE 7. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE DES PASS

Un support « ski-carte » émis par l'Exploitant peut être rechargé en fonction des Pass proposés en ligne, **au plus tard quinze (15) minutes avant le début de validité du Pass choisi.**

Le paiement se fait par carte bancaire à distance. Un accusé de réception de la commande est envoyé par l'Exploitant au Client, lequel devra conserver ce Justificatif de vente, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques.

Le rechargement du Pass aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres ».

## ARTICLE 8. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

La vente des Pass et Activités n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En revanche, la vente des produits d'assurance « Carré Neige » demeure soumise aux dispositions relatives au droit de renonciation en cas de multi-assurances prévu par le Code des assurances, et dont les modalités figurent dans les Conventions spéciales (document IPID, notices d'information) disponibles en ligne ([www.carreneige.com](http://www.carreneige.com)).

## **ARTICLE 9. MODIFICATION DE COMMANDE**

La modification de commande ne peut en aucun cas être utilisée par le Client pour bénéficier d'une offre promotionnelle et/ou d'une réduction de prix quelconque.

Une demande de modification de commande peut être adressée à l'Exploitant, sous réserve qu'elle porte exclusivement sur un **changement des dates de validité du Pass et/ou sur un changement de date de validité de l'Activité réservée (pour les Activités datées) sans modification de prix et pour la saison au cours de laquelle ledit/lesdits Pass a/ont été commandé(s)**.

Aucune autre modification de quelque nature qu'elle soit et notamment de prix ne sera acceptée par l'Exploitant. En conséquence de quoi, toute autre demande de modification ne sera pas traitée.

Ces demandes de modification de dates doivent être pour cela **envoyées au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début de validité du Pass ou de l'Activité concernée.**

Pour cela, le Client doit adresser sa demande de modification par courrier simple ou par courriel aux adresses mentionnées à l'**article 11** ci-après.

Le cachet de la Poste fera foi pour la fixation de la date de toute demande de modification par courrier.

En cas de demande de modification par courriel, c'est la date d'envoi de ce dernier qui fera foi.

Pour être recevable, la demande de modification du Client doit comporter :

- Le numéro de la commande correspondante ;
- Les coordonnées postales du Client ;
- Le numéro de rechargement du ou des Pass à modifier.

### **Concernant les Pass :**

L'Exploitant réalise directement la modification sur les dates de validité via son système informatique de vente en ligne.

Le changement des dates de validité s'opère alors automatiquement au premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres » et ce, sans frais supplémentaires.

Le Client conserve donc le support du Pass modifié, lequel pourra en outre être réutilisé et rechargé par la suite.

### **Concernant les Activités :**

L'Exploitant réalise directement la modification sur les dates de validité via son système informatique de vente en ligne. Le premier QR Code sera dévalidé, un nouveau QR Code sera envoyé par courriel au Client, qu'il devra présenter au lieu d'accueil de l'Activité correspondante.

Rappel : Les Activités ne peuvent donner lieu à annulation/remboursement, sauf hypothèses prévues à l'**article 3.4 des CGV.**

## **ARTICLE 10. ASSURANCE ANNULATION « CARRE NEIGE INTEGRAL »**

L'Exploitant, en tant que Mandataire d'Intermédiaire d'Assurance, propose au Client un contrat d'assurance annulation souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 12 558 240 €, 383 974 086 RCS Créteil dont le siège social se situe 8/14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne Cedex.

La gestion des sinistres afférents aux garanties d'assurance est confiée à GBC MONTAGNE, 298 Avenue du Maréchal Leclerc, Bâtiment B Immeuble le Grand Cœur –CS 80023, 73704 BOURG ST MAURICE CEDEX, société de courtage en assurances, SAS au capital de 2 800 000 € -RCS Chambéry 832 805 444, immatriculé auprès de l'ORIAS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) sous le numéro 17 007 353.

La souscription de ce contrat d'assurance annulation est uniquement possible sur le Site Internet, à l'exclusion des bornes d'achat/rechargement et de l'application « Paradiski Yuge ».

Le contrat est soumis aux conditions d'assurances de Mutuaide Assistance. **Il couvre l'ensemble des Pass, à l'exception des Activités vendues séparément.**

Ces conditions sont consultables et téléchargeables soit directement sur le site [www.carreneige.com](http://www.carreneige.com) / Nos Offres / Carré Neige Intégral, soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site internet et renvoyant au site carré neige précité.

L'Exploitant informe le Client que conformément aux dispositions de l'article L112-2-1 du Code des assurances, celui-ci dispose d'un droit de renonciation en cas de souscription dans le cadre de la réservation à distance, d'une police d'assurance d'une durée supérieure à un (1) mois (durée comptabilisée à partir de la date d'entrée en vigueur effective du contrat d'assurance jusqu'à la fin de la période couverte par le contrat d'assurance).

Par ailleurs et conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, le Client peut également renoncer à la souscription d'une police d'assurance dès lors qu'il justifie bénéficier d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts. L'Exploitant invite le Client à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une telle couverture avant de souscrire à l'une des polices que l'Exploitant propose. (cf. détails sur [www.carreneige.com](http://www.carreneige.com))

## **ARTICLE 11. SUIVI DE LA COMMANDE**

Pour toute information supplémentaire, l'Exploitant est à la disposition du Client :

*Tel : +33(0)4.79.04.24.00*

*Adresse postale : ADS- Service relation client- Chalet des Villards- Arc 1800-73 700 Bourg Saint Maurice*

*Formulaire de contact : lien <https://www.lesarcs-peiseyvallandry.ski/fr/contact>*

## **ARTICLE 12. RESPONSABILITE**

L'Exploitant est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu en ligne, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, l'Exploitant peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. (Art. L221-15 Code de la consommation)

## **ARTICLE 13. RESILIATION POUR DEFAUT OU RETARD DE LIVRAISON**

Sauf cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, en cas de manquement de l'Exploitant à son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, l'Exploitant de fournir les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par l'Exploitant de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que l'Exploitant ne se soit exécuté entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque l'Exploitant refuse de fournir les prestations ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat (Article L216-2 du Code de la consommation).

## ARTICLE 14. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément à l'article 1366 du Code civil ainsi que de l'exigibilité du règlement. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées en ligne.

**Le Client doit conserver impérativement la confirmation de commande, valant Justificatif de vente, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques ou sur les lieux d'Activités.**

Conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation, pour toute commande réalisée en ligne pour un montant au moins égal à 120€, l'Exploitant assure la conservation de l'écrit constatant la commande du Client, pendant une durée de dix ans à compter de la date de l'exécution de la prestation correspondante, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée, sur simple demande de ce dernier.

## ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments du Site Internet, de l'application « Paradiski Yuge » et des bornes d'achat /rechargement, qui sont propriété de l'Exploitant, demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier.

Toute reproduction d'un desdits éléments ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable de l'Exploitant.

## ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles, merci de consulter la **rubrique « mentions légales »** du canal de vente utilisé.

## ARTICLE 17. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions particulières seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions particulières 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 particulières, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions particulières 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 4.3 des CGV**. 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 a la possibilité de saisir le **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 du Tourisme et du Voyage 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).