

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE  
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES ET PRODUITS**

**SOCIETE DES TELEPHERIQUES DE VAL D'ISERE (S.T.V.I.)**

S.A.S. au capital de 2 737 800 €

RCS de Chambéry n° 380 241 513

Siège social : Gare Centrale – 73150 VAL D'ISERE

N° TVA intracommunautaire : FR 89 380 241 513

N° tel : +33 (0)4. 79. 06. 00. 35

Courriel : [contact@valdisere.ski](mailto:contact@valdisere.ski)

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 18001212 ([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 de VAL D'ISERE,

Ci-après dénommée le « Vendeur ».

**ARTICLE 1. GÉNÉRALITÉS**

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter du **7 février 2020**.

La validation d'une commande conclue en ligne :

- Soit sur [www.valdisere.ski](http://www.valdisere.ski) (ci-après le « Site Internet ») (pour les titres de transport sur remontés mécaniques (ci-après le(s) « Titres ») et produits (ci-après le(s) « Produit(s) ») ;
- Soit sur les bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans les points de vente (pour les Titres, à l'exclusion des Produits),

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 Titres et produits (ci-après le(s) « Produit(s) ») et les Conditions Générales d'Utilisation des Titres affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne.

Ces conditions concernent à titre exclusif 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. PRODUITS PROPOSES**

La vente en ligne permet au Client :

1. D'enregistrer ou recharger un titre de transport sur la « ski-carte rechargeable » (hors Titre « saison ») ; et d'enregistrer ou recharger un titre de transport « saison » sur la « carte saison

Il s'agit de Titres dits « mains libres », édités sur des supports (ci-après « Keycard ») « cartes à puce » rechargeables, et permettant de déclencher le tourniquet des bornes d'accès aux remontées mécaniques.

Il est également possible de commander un titre de transport en retirant une Keycard auprès des points de retrait suivants :

- Aux points de vente du Vendeur ;
- Auprès des partenaires en station dont la localisation est publiée sur le Site Internet.

A noter : Les Titres « handicapés », les Titres « prolongation » et les Titres gratuits destinés aux personnes d'au moins 75 ans ne sont pas disponibles en ligne et doivent donc être demandés et retirés directement par les Clients auprès des points de vente physiques du Vendeur, sur présentation d'une pièce d'identité.

La liste et les caractéristiques des différents Titres proposés à l'achat et/ou au rechargement (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire spécifique de chaque canal de vente et consultable sur ce dernier.

L'ensemble des Titres demeure disponible dans les points de vente physiques du Vendeur.

**Rappel** : le **Titre** est composé d'un **support** sur lequel est encodé un **titre de transport**, et d'un **justificatif de vente** envoyé par courriel au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement effectué en ligne. (ci-après le « Justificatif de vente »)

**NB** : Afin de bénéficier de la procédure « perte ou vol des Titres » définie à l'article 4 des « Conditions Générales d'Utilisation des Titres », le Client doit fournir impérativement au Vendeur ce Justificatif de vente.

**2. D'acheter le(s) Produit(s) suivant(s) :**

- Les bouteilles thermos (Qwetch Bellevarde ; Qwetch Solaise ; Qwetch Fornet) ;
- Les mugs métal (Bellevarde ; Solaide ; Fornet) ;
- Les affiches (Val d'Isère ; « Le Kiff »).

La liste et les caractéristiques des différents Produits proposés à l'achat sont présentées dans la grille tarifaire spécifique de chaque canal de vente et consultable sur ce dernier.

L'ensemble des Produits demeure disponible dans les points de vente physiques du Vendeur.

### ARTICLE 3. MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE

La commande ne peut être enregistrée que si le Client :

- Dans le cas d'une commande avec compte :
- S'est clairement identifié sur [www.valdisere.ski](http://www.valdisere.ski) :
  - 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.
- Dans le cas d'une commande sans création de compte (sur le Site Internet pour les Titres et Produits ou les bornes d'achat/rechargement pour les Titres uniquement), le Client doit renseigner les informations suivantes :
  - Adresse mail et nom de famille du Client nécessaires pour passer commande.

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 Conditions Générales de Vente (CGV) et des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des Titres et Produits, les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 4.

Le Vendeur confirmera au Client sa commande par un courriel. Ce courriel contiendra un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et constitue le **Justificatif de vente**.

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

#### - Concernant les Titres

Pour les envois à domicile des Titres et sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, 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 **huitième jour** (pour la France métropolitaine) **avant le premier jour de validité du Titre**.

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

Toutefois, les commandes en ligne complètes (règlement et fournis) peuvent être conclues en ligne **jusqu'au jour de validité du Titre**.

Dans ce cas, le Client doit alors retirer ses Titres auprès de l'une des bornes situées dans les points de vente du Vendeur. Ce retrait est possible dès la conclusion de la commande, en tenant compte des horaires d'ouverture des points de vente, qui sont disponibles sur le Site Internet.

#### - Concernant les Produits

L'acheteur a la possibilité de passer sa commande en ligne de Produit(s) sur le Site Internet, dans la limite des stocks disponibles.

### ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

Les prix indiqués sont des prix T.T.C. en Euros tenant compte du taux de T.V.A. en vigueur au jour de la commande.

Le prix de la commande en ligne est exigible à la commande et les paiements doivent être effectués en euros par carte bancaire acceptée par le Vendeur (CB, American Express, Visa, Mastercard).

Il est précisé que sur le Site Internet, le paiement par carte bancaire est sécurisé via la solution de paiement sécurisée de Lyra Network (PayZen) qui utilise le protocole TLS (cryptage de toutes les informations liées à la carte bancaire), qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

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

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.

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, le Vendeur accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le Justificatif de vente et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

#### - Concernant les Titres

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

Il est précisé que **les frais de port sont offerts par le Vendeur.**

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

#### - Concernant les Produits

Il est rappelé que le Client peut passer commande de Produit(s) sur le Site Internet, à l'exclusion des bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans les points de vente.

Il est également précisé que le Client ne peut obtenir livraison du/des Produit(s) acheté(s) sur le Site Internet, tant à son domicile qu'en le/les retirant aux bornes.

La livraison s'opère dans les conditions prévues à l'article 6.2, à l'exclusion de toute autre possibilité, sans coût supplémentaire pour le Client.

## ARTICLE 5. ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE PAR LE VENDEUR

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.

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, sans que la responsabilité du Vendeur ne puisse être recherchée à ce titre.

Une fois la commande conclue en ligne et confirmée par le Client, le Vendeur accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le **Justificatif de vente** visé à l'article 2 et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

## ARTICLE 6. LIVRAISON DE LA COMMANDE ET RETRAIT

### 6.1. Livraison de la commande et retrait des Titres

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

- Soit de se faire livrer à domicile à l'adresse indiquée à cet effet par le Client,

Sauf cas de force majeure, le Vendeur s'engage à livrer par la Poste les Titres **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 Titre** (le cachet de la Poste faisant foi).

- Soit de retirer ses Titres auprès d'une borne dans l'un des points de vente du Vendeur dès la conclusion de la commande, en tenant compte des horaires d'ouverture de ce dernier.

**La fourniture du numéro de commande ou du QR Code avec la saisie du nom du Client (mentions disponibles sur le Justificatif de vente) sera alors exigée sur la borne.**

En cas d'incident technique, les Titres pourront être retirés auprès des hôtesses dans les points de vente. Une pièce d'identité officielle en vigueur sera alors exigée.

### **6.2. Livraison de la commande et retrait des Produits**

Comme précisé sur le canal de vente correspondant, le Client ne peut ni se faire livrer à domicile, ni retirer son/ses Produit(s) aux bornes d'achat/rechargement.

A ce titre, **le Client a la possibilité de retirer son/ses Produits dans le point de vente qu'il a choisi lors de l'achat sur le Site Internet exclusivement**, en tenant compte des horaires d'ouverture de ce point de vente. La copie du **Justificatif de vente** sera alors exigée ainsi qu'une pièce d'identité officielle en vigueur. A défaut, les Produits ne pourront être délivrés.

La commande sera ensuite remise au Client.

## ARTICLE 7. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE POUR LES TITRES

Un support (Keycard) émis par le Vendeur peut être rechargé en fonction des produits proposés en ligne, **au plus tard quinze (15) minutes avant le début de validité du Titre choisi.**

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

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

## ARTICLE 8. DROIT DE RETRACTATION

**La vente des Titres n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation** prévu aux articles L. 221-18 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 (notices d'information) disponibles en ligne ([www.carreneige.com](http://www.carreneige.com)).

**En revanche, la vente des Produits est soumise à l'application du droit de rétractation.**

En effet, pour tout achat de Produit(s) sur le Site Internet du Vendeur, le Client bénéficie, conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation et la retranscription dans les textes français de la Directive Européenne 2011/83/UE, d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la réception du Produit, sans avoir à justifier de motifs ni à de pénalités, à fin d'échange ou de remboursement.

Pour se rétracter, le Client doit notifier, sa décision de rétractation, avant l'expiration du délai précité, au moyen

d'une déclaration dénuée d'ambiguïté, par exemple en utilisant le formulaire de rétractation disponible sur le Site Internet et dans les points de vente du Vendeur.

## ARTICLE 9. MODIFICATION/ANNULATION DE COMMANDE DE TITRES

### 9.1. Modification de commande de Titres

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 au Vendeur, sous réserve qu'elle porte exclusivement sur un changement des dates de validité ou de durée du Titre commandé pour la saison au cours de laquelle ledit/lesdits Titre(s) a/ont été commandé(s).

Aucune autre modification de quelque nature qu'elle soit et notamment de prix ne sera acceptée par le Vendeur.

En conséquence de quoi, toute demande de modification autre que celle portant sur une modification de date de validité ou de durée des Titres ne sera pas traitée.

Pour ce faire, la demande doit être adressée au Vendeur par courriel ou courrier aux adresses suivantes : [contact@valdisere.ski](mailto:contact@valdisere.ski) ou *STVI- Service Vente en Ligne- Gare Centrale- 73150 VAL D'ISERE.*

Cette demande doit impérativement contenir le numéro de référence de la commande, mentionné sur le **Justificatif de vente.**

Cette demande doit être envoyée par le Client **au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début de validité du Titre concerné.**

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, la date d'envoi de ce dernier fera foi.

**En deçà de quarante-huit (48) heures avant le premier jour de validité des Titres commandés, aucune demande de modification ne sera acceptée par le Vendeur.**

- ***Si le Titre à modifier est de même durée et de même tarif***

En cas de premier achat de Titre, le Vendeur accuse réception par courriel de cette demande de modification.

Le Client doit ensuite se présenter au Service Vente en Ligne du Vendeur au plus tard le premier jour de validité de son Titre, afin que cette modification soit prise en compte par le système informatique de billetterie, et ce sans frais supplémentaires.

En cas de rechargement, le Vendeur accuse réception par courriel de cette demande de modification. Le Vendeur réalise directement la modification sur les dates de validité via son système informatique de billetterie.

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.

- **Si le Titre à modifier a une durée de validité plus longue**

Le Vendeur accuse réception par courriel de cette demande de modification et annule le premier titre de transport (y compris l'assurance Carré Neige associée).

Le Client doit alors procéder à une nouvelle commande en ligne, en procédant à un rechargement du support (Keycard) reçu à l'occasion de la première commande.

Une fois cette nouvelle commande conclue, le Vendeur recrédite la carte bancaire du Client du montant du premier titre de transport (y compris l'assurance Carré Neige associée), sous un délai de quinze (15) jours.

Le Client peut également se voir régler la différence lors de son séjour en point de vente. Un nouveau Titre sera alors émis par le Vendeur.

- **Si le Titre à modifier a une durée de validité plus courte**

Le Vendeur accuse réception par courriel de cette demande de modification.

Une fois cette demande reçue :

- Le Vendeur réalise directement la modification sur la durée de validité du Titre via son système informatique de billetterie, sans que le Client n'ait besoin d'annuler sa première commande ;

- Le Vendeur émet un avoir (sous forme de code promo) du montant de la différence entre le coût du premier titre de transport commandé (y compris l'assurance Carré Neige associée), et celui du second titre de transport (y compris l'assurance Carré Neige associée), visé dans la demande de modification du Client. Cet avoir est envoyé par courriel au Client sous un délai de quinze (15) jours.

Il doit être utilisé exclusivement sur le Site Internet lors d'un prochain achat, et cela impérativement avant la fin de la saison d'hiver N+1.

## 9.2. Annulation de commande de Titres

L'annulation 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 d'annulation de commande peut être adressée au Vendeur par courriel ou courrier aux adresses suivantes : [contact@valdisere.ski](mailto:contact@valdisere.ski) ou *STVI-Service Vente en Ligne- Gare Centrale- 73150 VAL D'ISERE*.

Cette demande doit impérativement contenir le numéro de référence de la commande, mentionné sur le **Justificatif de vente**.

Cette demande doit être envoyée par le Client au plus tard quarante-huit (48) heures avant le début de validité du Titre concerné.

Le cachet de la Poste fera foi pour la fixation de la date de toute demande d'annulation par courrier. En cas de demande d'annulation par courriel, la date d'envoi de ce dernier fera foi.

Dans cette demande, le Client doit préciser s'il opte :

- Soit pour un remboursement du montant du titre de transport annulé ;

Dans ce cas, le Vendeur recrédite la carte bancaire du Client du montant du titre de transport annulé (y compris l'assurance Carré Neige associée), sous un délai de quinze (15) jours à compter de la demande d'annulation ;

- Soit pour la délivrance d'un avoir correspondant au montant du titre de transport annulé (y compris l'assurance Carré Neige associée).

Cet avoir est envoyé par courriel au Client sous un délai de quinze (15) jours à compter de la demande d'annulation.

Il doit être utilisé exclusivement sur le Site Internet lors d'un prochain achat, et cela impérativement avant la fin de la saison d'hiver N+1.

Le Client peut conserver le support du Titre annulé, qui peut être réutilisé ou rechargé par la suite.

**En deçà de quarante-huit (48) heures avant le premier jour de validité des Titres commandés, aucune demande d'annulation ne sera acceptée par le Vendeur.**

## ARTICLE 10. MODIFICATION/ANNULATION DE COMMANDE DE PRODUITS



Les commandes de Produits ne sont ni modifiables, ni remboursables, en dehors de la possibilité pour le Client d'user de son droit de rétractation dans les conditions définies à l'article 8.

#### ARTICLE 11. SUIVI DE COMMANDE

Pour toute information supplémentaire, le Service Vente en Ligne est à la disposition du Client aux adresses suivantes :

contact@valdisere.ski ou *STVI- Service Vente en Ligne-Gare Centrale- 73150 VAL D'ISERE.*

#### ARTICLE 12. RESPONSABILITES

Le Vendeur 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, le Vendeur 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. L. 221-15 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 du Vendeur 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, le Vendeur 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 le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le Vendeur 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 L. 216-2 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 le **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.

Conformément à l'article L. 213-1 du Code de la consommation, pour toute commande réalisée en ligne pour un montant au moins égal à 120€, le Vendeur 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 et des bornes d'achat/rechargement, qui sont propriété du Vendeur, 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 du Vendeur.

#### 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

DJ/SB.FA/20.47

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 8 des « Conditions Générales de Vente des titres de transport sur remontées mécaniques ».

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).