

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES ET PRODUITS**

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

SAS au capital de 2 737 800,00 €

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 : stvi@compagniedesalpes.fr

Exploitant le domaine skiable de VAL D'ISERE,

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 18001212 (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.

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 la Société des Téléphériques de Val d'Isère (STVI), donnant accès aux domaines skiables de Val D'Isère ou Val d'Isère + Tignes (espace relié avec le domaine skiable de Tignes) et aux produits, commercialisés par le Vendeur, autres que la vente de Titres (ci-après dénommé(s) le(s) « Produit(s) »).

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 10 août 2020 et valables exclusivement sur la saison d'hiver.

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

Les présentes conditions générales sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation des Titres ci-jointes.

Concernant les achats en ligne (site Internet, borne d'achat/rechargement), elles sont complétées par des Conditions particulières de Vente en ligne affichées sur le canal de vente correspondant.

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 l'achat d'un Produit 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 le cas échéant les Produits et 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 la conclusion du contrat.

**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 STVI, à savoir :

- Dans les points de vente de la station,
- Sur les bornes d'achat/rechargement mises à disposition dans les points de vente,
- Sur www.valdisere.ski (ci-après le « Site Internet »).

La durée d'un Titre exprimée en jours s'entend en « jours consécutifs » sur une période datée.

Peuvent également être proposés à la vente :

- Des Titres à jours consécutifs non datés :

Leur période de validité est la saison d'hiver en cours. Ces Titres se déclenchent lors du premier passage aux bornes d'accès « mains libres » des remontées mécaniques. Si, à la fin de la période de validité, ce crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté ni remboursé ni échangé. (cf. conditions de l'offre « Offrez un forfait de ski » affichées en points de vente et en ligne)

- Des Titres « à jours non consécutifs » (« Séjour Liberté ») :

Leur période de validité est la saison d'hiver en cours. Si, à la fin de ladite période de validité, ce crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté ni remboursé ni échangé.

Le Vendeur, en sa qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance, propose également au Client un contrat d'assurance « Carré Neige » en complément de l'achat du Titre.

Ce contrat est soumis aux conditions d'assurance mises à disposition dans les points de vente ou consultables et téléchargeables soit directement sur le site www.carreneige.com soit à partir du lien hypertexte figurant sur le site Internet du Vendeur (www.valdisere.ski).

ATTENTION :

Chaque émission de Titre donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente** sur lequel figurent le domaine et la catégorie (adulte, enfant, etc.), la date limite de validité, le numéro de Keycard 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, polyvalence, réclamation).

Article 2.2. Les supports des titres

Le Titre est délivré sur un support (ci-après « Keycard ») mentionnant son numéro dit « numéro de carte rechargeable » et est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport, et d'un justificatif de vente.

Celle-ci est rechargeable et réutilisable une ou plusieurs fois, dans la limite de la non-altération technique de la Keycard.

Cette carte, incorporant une puce sur laquelle est encodé ou rechargé le titre de transport donnant accès à l'un des domaines skiables visés ci-avant, est délivrée gratuitement par le Vendeur lors de la commande des Titres (auprès des points de vente, des bornes ou sur le site Internet www.valdisere.ski).

Il est précisé que la Keycard pour les Titres « saison » bénéficie d'une technologie plus adaptée et résistante dans le temps. Il y figure les nom, prénom et date de naissance du Client, dans les conditions définies à l'article 4.3 (« Protection des données à caractère personnel »).

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur la Keycard 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'une Keycard ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du titre de transport en cas de rechargement aux points de vente ou en ligne.

Article 2.3. La photographie du client

La vente de tout Titre « 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. Tarifs et modalités de paiement

2.4.1. Tarifs

Les tarifs publics des titres de transport et de l'assurance Carré Neige sont affichés aux points de vente du Vendeur et sur le site Internet www.valdisere.ski. Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente ainsi que dans les Offices de tourisme.

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 les sites Internet. Dans les points

DJ/SB FA/20.263

de vente, les 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.

Toutes les réductions sont appliquées sur la base du « tarif adulte public solo ou individuel » 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.

2.4.2. Modalités de paiement

Toute délivrance d'un Titre 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 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 acceptée par le Vendeur (CB, American Express, Visa, Mastercard) soit par chèques-vacances ANCV et Connect.

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

Rappel : Pour tout achat sur le Site Internet, sont acceptés les paiements par carte bancaire et par chèques-vacances Connect exclusivement.

Article 2.5. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques

2.5.1. Si le Client opte pour un Titre « ½ journée » ou « 1 jour »

Le Vendeur propose des tarifs remisés sur les Titres « ½ journée » 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 points de vente)

2.5.2. Si le Client opte pour un Titre « séjour » (= Titre de 2 à 15 jours + Titre Flex, hors Titres « saison » et autres Titres à jours non consécutifs)

Seule une **interruption d'au moins une journée ET de plus de soixante-quinze pour cent (75%) des remontées mécaniques** (% calculé en fonction du **moment de puissance des remontées mécaniques** correspondant au

produit du débit théorique (en nombre de skieurs/heure) x dénivelé) auxquelles le Titre donne accès, et hors cas de force majeure, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « séjour ».

La liste des remontées mécaniques avec leurs moments de puissance est affichée dans les points de vente du Vendeur.

Dans ce cas, le Client est redirigé par le service accueil ou par les hôtesses de vente vers la plateforme de demande de dédommagement du Vendeur : <https://ticketoski.fr/fr/val-d-isere>

Une fois les seuils de déclenchement prévus au § 6.2 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 étant, 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. **Prolongation** de la durée de validité du Titre concerné par la remise d'un nouveau Titre, de même type et d'une durée égale au nombre de jours dédommageables tel que défini ci-dessus, (qui commence à courir le lendemain de la date d'expiration du Titre initial, ou du premier jour de reprise du service si elle est postérieure à cette date) ;
2. Obtention d'un **avoir** à utiliser avant la fin de la saison d'hiver suivant celle en cours (N+1). Cet avoir est d'un montant correspondant au calcul détaillé au point 3 ci-après.
3. **Remboursement** calculé au prorata du nombre de jours d'interruption des remontées mécaniques.

A titre d'exemple : pour un arrêt de plus de soixante-quinze pour cent (75%) 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^{ème} du prix d'achat de son Titre.

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 dédommagement choisi.

La demande de dédommagement, accompagnée des pièces justificatives (original ou scan du Titre et justificatif de vente), devra être déposée ou adressée au Vendeur selon les modalités définies à l'article 4.1 ci-après.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les deux (2) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces afférentes à la demande de dédommagement.

NB : Seuls les Titres ayant été acquis et réglés directement par les Clients 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. Remboursement

Dans les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés en raison d'une interruption de remontées mécaniques au sens de l'article 2.5 ci-avant, ou d'une fermeture des remontées mécaniques due à un cas de force majeure au sens de l'article 4.2. ci-après, 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.

ARTICLE 3. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES PRODUITS

Article 3.1. Descriptif des Produits

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat de Produit(s) commercialisé(s) par la Société des Téléphériques de Val d'Isère :

- Dans les points de vente de la station,
- Sur le Site Internet.

Les Produits commercialisés par le Vendeur sont les suivants :

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

Les caractéristiques principales de ces Produits sont présentées dans les guides tarifaires disponibles dans les points de vente de la station et sur le Site Internet du Vendeur.

Article 3.2. Tarifs et modalités de paiement

3.2.1. Tarifs

Les tarifs des Produits sont affichés dans les points de vente du Vendeur et sur le site internet <https://www.valdisere.ski/fr>. Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente ainsi que dans les Offices de tourisme.

Ces tarifs sont fermes et définitifs. Sauf conditions particulières propres à la vente, les prix des Produits vendus sont ceux figurant dans le catalogue des prix au jour de la commande.

3.2.2. Modalités de paiement

Sauf autres modalités prévues expressément par les conditions particulières, le paiement du prix s'effectue comptant lors de la passation de commande.

Les paiements effectués par l'acheteur ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement définitif des sommes dues par le Vendeur.

La vente de tout Produit donne lieu à la remise d'un justificatif de vente.

Ces règlements sont effectués en devises euros, soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France 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 acceptée par le Vendeur (CB, American Express, Visa, Mastercard) soit par chèques-vacances ANCV et Connect.

Pour tout achat sur le Site Internet, sont acceptés les paiements par carte bancaire et par chèques-vacances Connect exclusivement.

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

Article 3.3. Livraison

La livraison s'effectuera dans les points de ventes du Vendeur, à l'exclusion de tout autre mode de livraison.

En cas d'achat immédiat, les Produits situés dans le point de vente du Vendeur sont immédiatement emportés par le Client.

ARTICLE 4. DISPOSITIONS COMMUNES

Article 4.1. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au Vendeur dans un délai de deux (2) 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 4.5.

Toute réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante :
SOCIETE DES TELEPHERIQUES DE VAL D'ISERE (STVI)
Service Relations Clientèle
Gare Centrale
73 150 VAL D'ISERE
Ou sur Internet à l'adresse <https://ticketoski.fr/fr/val-d-isere>.

Article 4.2. 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 4.3. 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.

Les œuvres/marques reproduites sur les objets dérivés proposés à la vente sont protégées par le Code de la propriété intellectuelle et toute reproduction est interdite sans autorisation de l'auteur/titulaire de la marque

Article 4.4. Protection des données à caractère 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 l'Office de tourisme de Val d'Isère, 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 des Titres est obligatoire. Le renseignement des autres informations est facultatif.

Les traitements sont effectués sous la responsabilité du Vendeur, représenté par M. Olivier SIMONIN, 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 l'Office de tourisme de Val d'Isère, 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 :
 - o Si la commande est effectuée en caisse, pendant cinq ans à compter de la collecte des données ;
 - o 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 la 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 : Société des Téléphériques de Val d'Isère – Service Protection des données personnelles – Gare Centrale – 73150 VAL D'ISERE ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy.valdiseretelepheriques@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 90 du décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, 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 4.5. 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 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 4.1 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 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.

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.

DJ/SB FA/20.263

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).