

**CONDITIONS GENERALES DE VENTE
DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIKES ET ACTIVITE(S)**

SOCIETE DES TELEPHERIQUES DE LA GRANDE MOTTE (S.T.G.M)

Société Anonyme au capital de 3 240 000,00 €

SIREN 076 920 024 – RCS CHAMBERY

Siège social : Gare de la Grande Motte- Lieudit Val Claret- 73 320 TIGNES

Adresse postale : Gare de la Grande Motte- BP 53- 73 321 TIGNES Cedex

N° TVA Intracommunautaire : FR 91 076 920 024

N° Tel : +33(0)4 79 06 60 00

Courriel : stgm@compagniedesalpes.fr

Enregistrée à l'ORIAS en tant que Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 17007382 (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 TIGNES,

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 la Grande Motte, donnant l'accès au domaine skiable de Tignes et/ou de Tignes & Val d'Isère (espace relié avec le domaine skiable de Val d'Isère) et à l'ensemble des activités ludiques et/ou sportives commercialisées par le Vendeur, autres que la vente de Titres (ci-après les « Activités »).

Les présentes conditions générales sont applicables pour tous les Titres vendus par la Société des téléphériques de la Grande Motte à compter du 30 novembre 2019.

Les présentes conditions générales sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation des Titres et Activités ci-jointes. Concernant les achats en ligne (site Internet ou tablette), 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'une Activité implique la connaissance et l'acceptation par le client (ci-après le « Client »), 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 les Activités et les tarifs 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

Article 2.1. Descriptif des Titres

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 non consécutifs » : Leur période de validité est définie sur les grilles tarifaires affichées en points de vente. 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.skipass-tignes.com (ci-après le « Site Internet »).

ATTENTION : Chaque émission de Titre donne lieu à la remise d'un « justificatif de vente » sur lequel figurent la catégorie (adulte, enfant, etc.), sa date limite de validité, son 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, réclamation).

Article 2.2. Les supports des titres

Le Titre est délivré sur un support mentionnant son numéro dit « numéro de Keycard ». Le Titre est composé d'un support sur lequel est encodé un titre de transport, et d'un « justificatif de vente ».

Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. 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.

2.2.1. Le Support « Keycard »

Il s'agit d'une carte rechargeable et réutilisable une ou plusieurs fois, dans la limite de trois (3) ans.

Cette carte, incorporant une puce sur laquelle est encodé ou chargé le Titre donnant accès à l'un des domaines skiables visés ci-avant, est délivrée gratuitement par le Vendeur lors de la commande de Titres (auprès des points de vente, des automates skibadges, sur www.skipass-tignes.com, et sur les tablettes mises en place dans certains points de vente).

La carte rechargeable associée aux Titres « saison » est facturée au prix de dix (10) euros TTC et valable trois (3) ans.

2.2.2. La carte Pass'Tignes

Cette carte d'adhésion au programme de fidélité n'est plus proposée à la vente. Le Vendeur mettra un terme au programme de fidélité associé à cette carte à la date d'échéance de la carte en possession du Client, soit au plus tard le 1^e septembre 2020. Les modalités de fonctionnement de ce programme sont consultables sur le site www.skipass-tignes.com.

Cette carte sert également de support de Titres rechargeable, dans la limite de trois (3) ans à compter du 1^e septembre de son année de délivrance.

Toutefois, les avantages tarifaires accordés sur l'achat des Titres, tels que prévus par le programme de fidélité Pass'Tignes, sont uniquement accessibles sur le Site Internet aux détenteurs d'une carte en cours de validité. Cette carte est strictement personnelle, inaccessibles et intransmissible.

Article 2.3. La photographie du client

La vente de tout Titre (i) « saison », (ii) délivré sur une carte « Pass'Tignes », (iii) « gratuit » d'une durée de deux (2) jours et plus, 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 de l'accord préalable 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 et de l'assurance Carré Neige sont affichés dans les points de vente du Vendeur et sur le Site Internet. Des guides tarifaires sont également disponibles dans ces points de vente ainsi que dans les « Maisons de Tignes ».

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. Dans les points de vente, les réductions ou gratuités sont accordées sur présentation, au moment de l'achat, des pièces officielles justifiant lesdits 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 » 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.

NB : L'achat du Titre « demi-journée matin » (valable jusqu'à 12h45) est soumis au versement d'un dépôt de garantie (cf. grille des tarifs). Pour obtenir le remboursement de ce dépôt, le Client doit impérativement se présenter à l'un des points de vente du Vendeur le jour même de l'achat à 13h15 au plus tard, en possession du justificatif de vente, et restituer le Support du Titre. Passé ce délai, le dépôt de garantie n'est plus remboursé.

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 soit par chèques-vacances ANCV.

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

Article 2.5. Modalités d'utilisation des automates

Des automates permettent l'achat et/ou le rechargement des seuls Titres mentionnés sur ces automates, et/ou le retrait des commandes conclues en ligne correspondant au premier achat, et sont mis à la disposition des Clients dans certains points de vente. Le paiement ne peut être réalisé que par carte bancaire via un terminal de paiement automatique.

Seuls certains Titres sans photographie et au tarif public peuvent être délivrés par ces automates.

Article 2.6. Interruption du fonctionnement des remontées mécaniques

2.6.1. 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 caisse).

2.6.2. Si le Client opte pour un Titre « séjour » (= Titre de 2 à 15 jours + Titre Flex/Liberté, 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, une fiche de demande de dédommagement est disponible sur Internet à l'adresse www.ticketoski.fr/reclamations/fr/tignes.

Une fois les seuils de déclenchement prévus au 1^e § 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 valable un (1) an à compter de la date de sa délivrance. 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 sur Internet à l'adresse www.ticketoski.fr/reclamations/fr/tignes ou adressée par courrier au Vendeur, selon les modalités définies à l'article 4.1 ci-après.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les quatre (4) 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 le Client auprès du Vendeur peuvent donner lieu à dédommagement. A défaut, il convient de se reporter aux conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Titre.

Article 2.7. Remboursement

Dans les cas où les Titres délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés, sauf cas prévu à l'article 2.6 ci-avant.

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 ACTIVITES

Article 3.1. Descriptif des Activités et points de vente

Les présentes conditions générales s'appliquent spécifiquement, sans restriction, ni réserve, à tout achat des Activités vendues par la Société des téléphériques de la Grande Motte, à savoir :

- L'Activité « Luge Pala'fou » vendue au cours de la saison d'hiver dans tous les points de vente (en ce inclus le point de vente du chalet luge) ;
- L'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » vendue au cours de la saison d'été au point de vente de Grande Motte et sur les tablettes tactiles au départ du téléphérique.

Les Activités sont datées et vendues uniquement sur place. Chaque achat d'une Activité donne lieu à remise d'un justificatif de vente.

NB : Il est précisé le Client ne peut bénéficier des Activités qu'à condition de disposer d'un Titre en cours de validité lui permettant d'accéder à la remontée mécanique concernée.

Article 3.2. Supports de chargement des Activités

L'Activité « Luge Pala'fou » est délivrée sur un support carte à puce gratuit, spécifique (distinct du Support des Titres).

L'Activité « Téléphérique terrasse panoramique » est délivrée sur un support gratuit et jetable (ticket papier).

Article 3.3. Tarifs et modalités de paiement

3.3.1. Tarifs

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

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

3.3.2. Modalités de paiement

Le prix est payable comptant, en totalité au jour de la commande.

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 soit par chèques-vacances ANCV, à l'exception du règlement de l'Activité « Téléphérique terrasse panoramique », lorsqu'elle est achetée sur tablette tactile, au départ du téléphérique [o]. Dans ce dernier cas, seul le paiement par carte bancaire est accepté par le Vendeur, dans la limite des plafonds réglementaires susvisés.

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

Article 3.4. Remboursement

Les Activités qui ne seraient pas utilisées ni totalement épuisées à la date indiquée sur la confirmation de commande seront perdues et ne seront ni échangées, ni remboursées.

Les Activités ne pourront donner lieu à dédommagement qu'en cas d'annulation par le Vendeur au regard des conditions nivo-météorologiques défavorables donnant lieu à la fermeture des Activités. Dans ce cas, le Client sera informé de l'annulation de l'Activité par le Vendeur.

La demande de remboursement, accompagnée des pièces justificatives (justificatif de vente et support spécifique de

l'Activité), devra être déposée sur Internet à l'adresse www.ticketoski.fr/reclamations/fr/tignes ou adressée par courrier au Vendeur, selon les modalités définies à l'article 4.1 ci-après.

Le dédommagement interviendra au plus tard dans les quatre (4) mois suivant la réception de l'ensemble des pièces afférentes à la demande de dédommagement.

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 tenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 4.4.

Toute réclamation doit être déposée sur Internet à l'adresse www.ticketoski.fr/reclamations/fr/tignes ou envoyée à l'adresse suivante :

STGM – Service Relations Clientèle - Gare de la Grande Motte – B.P. 53 – 73321 TIGNES Cedex.

Article 4.2. Propriété intellectuelle

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

Article 4.3. Protection des données à caractère personnel

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

- Traiter la commande. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de vente que le Client conclut avec le Vendeur ;
- Photographier le Client. Ce traitement est fondé sur le consentement du Client, lié à l'achat ou à la délivrance d'un Titre avec photographie ;
- 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 Tignes, 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.

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.

Le traitement est effectué sous la responsabilité du Vendeur, représenté par M. Pascal ABRY, 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 Tignes, 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 : pendant cinq ans à compter de leur collecte si le montant de la commande est inférieur à 120 €, pendant dix ans si le montant de la commande conclue par voie électronique 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.

- Photographies recueillies dans le cadre de l'achat d'un Titre avec photographie : 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 recevoir les informations présentées ci-dessus sur un support écrit.

Le Client peut mettre en œuvre ces droits :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : STGM– Service Protection des données personnelles – BP 53-73221 TIGNES Cedex, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : stgm.privacy@compagniedesalpes.fr

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, le Vendeur se réserve la faculté de demander au Client un justificatif d'identité avant de répondre à sa demande. Il pourra ainsi lui être demandé de produire la photocopie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature et ce, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés », de l'article 92 du décret du 20 octobre 2005 tel que modifié par le décret du 1^{er} août 2018, et du règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

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>.

Le Client a la possibilité de s'opposer à l'utilisation de son numéro de téléphone à des fins de démarchage en s'inscrivant sur la liste Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr>).

Article 4.4. 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 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 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/odrl/>.

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).