

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

SOCIETE MERIBEL ALPINA

SAS au capital de 3 287 169,01 €

RCS de Chambéry n° 075 520 064

Siège social : Lieudit Les Allues - 73 550 MERIBEL LES ALLUES

Adresse postale : 350, route de Mottaret - 73 550 MERIBEL

N° TVA Intracommunautaire : FR 20 075 520 064

N° Tel : +33(0)4.79.08.65.32

Courriel : contact@meribel-alpina.com

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD Entreprise - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex.

Exploitant les remontées mécaniques du domaine de MERIBEL ALPINA,

Ci-après dénommée le « Vendeur ».

Article 1. GÉNÉRALITÉS

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 Meribel Alpina et donnant accès aux télécabine et télésiège de Tougnète et aux télécabines du Pas du Lac et/ou aux remontées mécaniques des Trois Vallées (espace relié avec les domaines de Courchevel, Méribel-Mottaret, Val Thorens-Orelle et Les Menuires), à savoir les « Titres VTT » et les « Titres Piéton », ainsi qu'aux produits « Meripass » définis à l'article 2 ci-après.

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du 11/06/2021 et valables exclusivement sur la saison d'été. Elles sont complétées par les Conditions Générales d'Utilisation et les Conditions Particulières de Vente en Ligne ci-jointes.

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

Si une disposition des présentes venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques/activités de loisirs et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition d'un Titre 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 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 son achat.

ARTICLE 2. DESCRIPTIF DES PRODUITS

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

- Au point de vente de la Chaudanne ;
- Sur www.skipass-meribel.com (ci-après le « Site Internet »)
- Soit sur la place de marché de Méribel Tourisme à l'adresse suivante : www.reservations.meribel.net. (ci-après la « Place de marché »)

Sont proposés à la vente les catégories de Titres suivantes :

- Des **Titres à jours consécutifs** sur une période datée ;
- **L'Offre Liberté** (3 jours sur 7) qui permet au Client une utilisation de son Titre sur trois jours consécutifs ou non, durant une période totale de sept jours. Si, à la fin de ladite période, ce crédit de jours n'est pas soldé, celui-ci ne sera ni reporté sur une saison ultérieure ni remboursé ni échangé ;
- **L'Offre Initiation 3H VTT** : Le nombre d'heures se décompte sans interruption, de manière consécutive dès le premier passage à la première borne d'une remontée mécanique. Si, lors de la fermeture des remontées, le crédit d'heure n'est pas soldé, celui-ci ne sera pas reporté ni remboursé ni échangé.
- Des **Titres 1 ou 2 tronçons** donnant accès aux télécabine et télésiège Tougnète, non datés ou des

Titres saison été. Ils sont valables exclusivement sur la saison d'été en cours. Si, à la fin de ladite saison, ces Titres n'ont pas été utilisés, même partiellement, ils ne seront ni reportés, ni remboursés ni échangés.

Le Vendeur commercialise également des **offres packagées « Méripass »** : Les Méripass « Découverte », « Passion Piéton » et « Illimité » sont commercialisés par le Vendeur soit au tarif public soit à un tarif réduit (sur présentation obligatoire d'un voucher délivré par un hébergeur ou socio-professionnel de la Vallée de Méribel partenaire de Méribel Tourisme). Outre un accès aux remontées mécaniques Piéton et/ou VTT de Méribel et/ou des Trois Vallées, ils contiennent un ou plusieurs accès (jusqu'à des accès illimités) à la piscine et/ou la patinoire de la station de Méribel gérées par le Parc Olympique.

Ces accès sont proposés par le Vendeur pour le compte du Parc Olympique, et sont ainsi soumis aux conditions générales d'utilisation du Parc Olympique notamment pour les aspects de réglementation applicable, de limite d'âge ou de condition physique, lesquelles sont consultables et téléchargeables soit directement sur le site www.meribel.net soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site Internet.

Les produits « Meripass » contiennent également des avantages chez des partenaires commerçants de la station, dont la liste est régulièrement mise à jour soit directement sur le site www.meribel.net soit à partir du lien hypertexte figurant sur le Site Internet. Si les Clients sont intéressés, ils doivent s'adresser auxdits partenaires et contractualiser avec ces derniers, lesquels demeurent entièrement responsables de la bonne exécution des services proposés et en assurent notamment le service après-vente conformément à leurs propres conditions générales.

L'ensemble de ces produits est détaillé sur les affichages en points de vente et sur le Site Internet.

Chaque émission de produit donne lieu à la remise d'un **justificatif de vente**. Pour les Titres, ce justificatif mentionne le domaine et la catégorie (adulte, enfant, etc.), la date limite de validité et le numéro de Keycard du titre de transport.

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 : perte ou vol du Titre, réclamation).

ARTICLE 3. LES SUPPORTS DES TITRES

Le porteur d'un support ne bénéficie d'aucune réduction sur le prix du titre de transport en cas de rechargement au point de vente ou en ligne.

Il existe deux types de supports au choix du Client :

3.1. Le support à usage unique

Il s'agit d'une carte jetable, donc non réutilisable. Cette carte, incorporant une puce sur laquelle est encodé le titre de transport, est **délivrée gratuitement** par le Vendeur lors de la commande du Titre.

3.2. Le support rechargeable

Il s'agit d'une carte rechargeable (en point de vente et sur le Site Internet) et réutilisable une ou plusieurs fois. Elle est garantie durant trois (3) ans. Cette carte incorpore une puce sur laquelle est encodé ou chargé le titre de transport donnant accès à l'un des domaines visés ci-avant.

Elle est **vendue au prix de trois euros toutes taxes comprises (3€ TTC) exclusivement auprès du point de vente de la Chaudanne**. Ce support est non remboursable.

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.

ARTICLE 4. LA PHOTOGRAPHIE DU CLIENT

La vente de tout Titre de type « saison » et la délivrance de Titres « gratuits » 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 préalable du Client (Cf. infra « Protection des données à caractère personnel »).

ARTICLE 5. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

5.1. Tarifs

Les tarifs publics des Titres sont affichés au point de vente, sur le Site Internet et la Place de marché. Des guides tarifaires sont également disponibles dans le point de vente et dans les Offices de tourisme.

Ces tarifs sont exprimés en euros 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 le point de vente ou sur le Site Internet.

L'ensemble des réductions/gratuités est uniquement accordé auprès du point de vente de la Chaudanne.

Elles sont non cumulables avec toute autre offre ou promotion en cours.

Au point de vente, ces 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.

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.

5.2. Modalités de paiement

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

Ces règlements sont effectués en devises euros, soit en espèce 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.

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

Article 6. INTERRUPTION DU FONCTIONNEMENT DES REMONTEES MECANIQUES

Seule une **interruption de plus de cinq (5) heures consécutives ET d'au moins 80% des remontées mécaniques** auxquelles le Titre donne accès, et hors cas de force majeure prévu à l'**article 8** ci-après, peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client titulaire d'un Titre « pluri-journalier » (Hors Titre « Saison »).

Ces interruptions ne comprennent pas les horaires et les jours de fermeture officiels des remontées mécaniques consultables sur le Site Internet et dans le point de vente.

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** à utiliser avant la fin de la deuxième saison d'été suivant celle en cours (N+2). Cet avoir est nominatif, personnel et incessible. 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 arrê d'au moins 80% des remontées mécaniques telles que définies ci-dessus pendant trois (3) jours, un Client titulaire d'un Titre sept (7) jours sera remboursé 3/7^{ème} du prix d'achat de son Titre.

NB : Concernant le produit « Meripass », le dédommagement sera calculé uniquement sur le tarif du Titre, soit 60 % du tarif du Meripass Passion Piéton ou Découverte et 65 % du tarif du Meripass Illimité.

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, justificatif de vente et demande de dédommagement mentionnant le mode de dédommagement désiré), devra être déposée ou adressée, au Vendeur, selon les modalités définies à l'**article 10** ci-après. Aussi, aucun dédommagement ne pourra avoir lieu directement en point de vente.

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.

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 7. FERMETURE DES REMONTEES MECANIQUES SUR DECISION DES POUVOIRS PUBLICS EN RAISON DE LA CRISE SANITAIRE COVID 19

Fermeture administrative des remontées mécaniques

En cas de crise sanitaire avec décision administrative de fermeture des remontées mécaniques, le Client a la possibilité de demander, sans frais, le remboursement de son Titre en complétant le formulaire disponible à l'adresse suivante : <https://ticketoski.fr/fr/meribel>.

La demande de remboursement, devra être accompagnée des pièces justificatives (copie du Titre mentionnant le numéro de support, justificatif de vente et RIB avec IBAN et BIC).

Le montant du remboursement sera calculé au prorata des jours fermés par décision administrative durant la période de validité de son Titre.

Cas particulier du Titre « Saison été » :

Le Titre « Saison été » s'entend du Titre, dont la durée de validité est fixée pour la saison d'été, qui s'entend de la période comprise entre les dates officielles d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques du domaine de la Vallée de Méribel, avec un minimum de **X** jours d'ouverture garantis sur la saison.

Un « jour d'ouverture garanti » est considéré comme étant acquis dès lors que les deux conditions cumulatives suivantes sont respectées simultanément sur une journée :

- Pas d'interruption de service des remontées mécaniques complet et consécutif de plus de 5 heures ;
- Et ouverture d'au moins 20% des remontées mécaniques auxquelles le Titre donne accès ; et ce sur la saison d'été telle que définie ci-dessus.

Ainsi, seule une fermeture des remontées mécaniques auxquelles le Titre « Saison été » donne accès, ne permettant pas d'atteindre le nombre de « jours d'ouverture garantis » tel que défini ci-avant, entraînera un dédommagement.

Le montant dudit dédommagement sera calculé comme suit :

$$D = P \times (X - J) / X$$

D : dédommagement

P : Prix payé

X : Nombre de jours d'ouverture garantis

J : Nombre de jours d'ouverture effectifs sur la Saison d'été

Le remboursement ne pourra être calculé qu'une fois cette date de fermeture atteinte, afin de prendre en compte l'hypothèse d'une éventuelle réouverture des remontées mécaniques en cours de saison. Sous réserve de disposer d'un dossier complet, le Vendeur dispose alors d'un délai de 30 jours pour procéder au remboursement.

Fermeture administrative de la piscine et/ou patinoire (accès inclus dans les produits Meripass)

En cas de crise sanitaire avec décision administrative de fermeture de la piscine et/ou de la patinoire, le Client titulaire d'un produit Meripass a la possibilité de demander, sans frais, le remboursement de ses accès auxdites activités en complétant le formulaire disponible à l'adresse suivante : <https://ticketoski.fr/fr/meribel>.

La demande de remboursement, devra être accompagnée des pièces justificatives (justificatif de vente et RIB avec IBAN et BIC).

Le montant du remboursement sera calculé :

- Uniquement sur le tarif de l'accès aux activités piscine/patinoire, soit 40% du tarif du Meripass Passion Piéton ou Découverte et 35% du tarif du Meripass Illimité, et,
- Au prorata des jours fermés par décision administrative durant la période de validité du produit Meripass correspondant.

ARTICLE 8. 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 9. NON-UTILISATION OU UTILISATION PARTIELLE DES TITRES OU PRODUITS MERIPASS

Dans tous les cas où les Titres/produits délivrés ne seraient pas utilisés ni totalement épuisés, hors hypothèses visées aux **articles 6, 7 et 8** des présentes, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés.

ARTICLE 10. RECLAMATIONS

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 12**.

Toute réclamation doit être envoyée à l'adresse suivante : *SOCIETE MERIBEL ALPINA - Service Relations Clientèle - 350, route de Mottaret - 73 550 MERIBEL* ou par courriel à : contact@meribel-alpina.com.

ARTICLE 11. PROPRIETE INTELLECTUELLE

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

ARTICLE 12. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les données personnelles collectées à l'occasion de la vente des Titres font l'objet d'un traitement visant aux finalités suivantes :

- 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 et des lettres d'informations. L'envoi de tels messages par MERIBEL ALPINA est fondé sur l'intérêt légitime de cette dernière à développer ses activités dès lors que les données ont été collectées à l'occasion d'une vente de produits. L'envoi de messages par les partenaires commerciaux de MERIBEL ALPINA est fondé sur le consentement du Client.
- 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. Ce traitement est fondé sur le consentement du Client.

La fourniture de l'ensemble des informations qui sont demandées par le Vendeur pour la délivrance du Titre est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, l'émission du Titre ne pourra pas intervenir.

Le traitement est effectué sous la responsabilité de la société MERIBEL ALPINA, représentée par Monsieur Joël PERETTO, agissant en qualité de Directeur Général, et dont les coordonnées sont indiquées dans les mentions légales.

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 Méribel, 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 conclue par voie électronique 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 ;

- Données collectées à des fins de prospection commerciale : 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 : MERIBEL ALPINA- *Service Billetterie* – 350, route de Mottaret– 73550 MERIBEL; ou
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : privacy@meribel-alpina.com

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, le Vendeur se réserve la faculté de demander au Client un justificatif d'identité avant de répondre à sa demande. Il pourra ainsi lui être demandé de produire la copie d'un titre d'identité mentionnant sa date et son lieu de naissance et portant sa signature.

Enfin, le Client dispose du droit d'adresser une réclamation à la CNIL s'il estime que ses droits ne sont pas respectés. Les coordonnées de la CNIL sont les suivantes : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, France – Tél. : +33 (0)1 53 73 22 22 – Fax : +33 (0)1 53 73 22 00 – Site internet : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

En application de l'article 147 du décret n° 2019-536 du 29 mai 2019, le Client peut recevoir les informations présentées ci-dessus sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

Enfin, le Client peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique afin de ne plus être démarché téléphoniquement par un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle en cours, conformément à l'article L 223-2 du Code de la consommation. (<http://www.bloctel.gouv.fr>).

ARTICLE 13. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions générales est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions générales, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions générales sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Toute réclamation doit être adressée dans les conditions définies à l'**article 10** ci-avant.

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 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/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).