

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES ET ACTIVITES HIVER

Société ADS

SA au capital de 17 756 460,00 €

RCS Chambéry n° 076 520 568

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

N° TVA Intracommunautaire : FR 07 076 520 568

N° Tel : +33(0)4.79.04.24.00

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

Mandataire d'Intermédiaire en Assurance/N° ORIAS : 17007384,

RC 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 l'« Exploitant ».

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) « Pass ») émis par l'Exploitant et donnant l'accès aux domaines skiables des Arcs/Peisey-Vallandry ou de Paradiski (espace relié avec le domaine skiable de La Plagne exploité par la Société d'Aménagement de la station de la Plagne, ci-après la « SAP »), et ;
- L'ensemble des activités ludiques et sportives commercialisées par l'Exploitant (ci-après dénommée(s) la/les « Activité(s) »).

Il est rappelé que l'Exploitant propose quatre types de Pass, à savoir :

- Le « **Pass Classique** » correspondant à un Pass donnant accès au domaine skiable des Arcs/Peisey-Vallandry. Toute Activité doit faire l'objet d'un achat complémentaire.
- Le « **Pass Essentiel** » correspondant à un Pass donnant accès au domaine skiable de Paradiski et incluant certaines Activités ainsi que des avantages auprès de partenaires de la station.
- Le « **Pass Premium** » correspondant à un Pass donnant accès au domaine skiable de Paradiski et incluant plus d'Activités et d'avantages auprès de partenaires de la station.
- Le « **Pass piéton +** » correspondant à un titre de transport piéton permettant l'utilisation de remontées mécaniques donnant accès au domaine piéton des Arcs Peisey Vallandry et du téléphérique du Vanoise Express, et incluant certaines Activités et avantages auprès de partenaires de la station.

Le détail de ces Pass est affiché dans tous les points de vente et mis en ligne sur www.lesarcs-peiseyvallandry.ski. (ci-après le « Site Internet »)

Les présentes conditions générales sont applicables à compter du **12 octobre 2021** et valables exclusivement sur la saison d'hiver.

Elles sont complétées par les conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente du Pass auprès de l'Usager.

Les conditions d'utilisation valables sur la saison d'été 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 Pass ou l'achat d'une Activité implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée l'« Usager ») de l'intégralité des présentes conditions générales, sans préjudice des voies de recours habituelles.

ATTENTION :

L'Usager doit impérativement conserver :

- Le **justificatif de vente** qui lui est délivré lors de son achat auprès de l'Exploitant (ci-après le « Justificatif de vente »)
- Le « **numéro de rechargement** » figurant sur le support de son Pass, en cas d'achat auprès d'un Distributeur.

Cela lui sera en effet réclamé en cas de contrôle par l'Exploitant ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Pass, réclamation) auprès de l'Exploitant ou de la société SAP le cas échéant.

Le Pass est strictement personnel, incessible et intransmissible, sauf le Pass correspondant à la plus courte durée de la grille tarifaire. Il appartient donc à l'Usager de conserver son Pass de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé par un tiers.

ARTICLE 2. CONTROLE DES PASS

Chaque Pass, émis sur un support numéroté, est utilisable pour une période de validité et une catégorie d'âge prédéterminées. Les informations relatives à la validité du Pass et inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle. Seules les informations contenues dans la puce du support font foi.

Tout Pass donne droit, durant sa période de validité, à la libre circulation sur les remontées mécaniques du domaine skiable pour lequel il a été émis, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit.

Le domaine de validité du Pass est défini sur le plan des pistes de la saison d'hiver concernée et durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques, affichées aux points de vente de l'Exploitant et/ou au départ des remontées mécaniques, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement.

Le Pass (accompagné du **Justificatif de vente**) doit être conservé par l'Usager durant tout le trajet effectué sur chaque remontée mécanique, de son aire de départ à celle d'arrivée, afin de pouvoir être détecté par un système de contrôle automatique ou être présenté à tout contrôleur assermenté de l'Exploitant ou de la société SAP.

En cas d'absence de Pass, ou d'utilisation d'un Pass non valable ou encore de non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, dûment constatés par un contrôleur assermenté, le contrevenant peut régulariser sa situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'éventuelle somme due au titre du transport.

Cette indemnité forfaitaire peut atteindre **cinq (5) fois la valeur du titre de transport journalier, tel que prévu par la réglementation applicable.** (Articles L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du tourisme et Articles 529-3 et suivants du Code de procédure pénale).

Les contrôleurs assermentés peuvent demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés à l'Usager titulaire d'un Pass à tarif réduit ou gratuit. Concernant les différentes catégories d'âge, elles sont systématiquement contrôlées aux bornes et signifiées par différentes couleurs lumineuses.

Si le contrevenant ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par le contrôleur assermenté. A défaut de paiement immédiat entre leurs mains, les contrôleurs assermentés, sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur assermenté en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie

nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

Il est mis fin immédiatement à la procédure prévue à l'alinéa précédent si le contrevenant procède au versement de l'ensemble des sommes dues au titre de la transaction. Une quittance d'indemnité forfaitaire lui est alors délivrée.

Le contrevenant dispose du délai prévu par la loi :

- Pour régler le montant de la transaction qui comprend :
 - o L'éventuelle somme due au titre du transport ;
 - o L'indemnité forfaitaire ;
 - o Et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale ;
- Ou pour adresser une protestation motivée à l'Exploitant.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le contrevenant fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

Enfin, l'utilisation frauduleuse d'un Pass (Pass périmé, falsifié, contrefait, Pass nominatif utilisé par une tierce personne...) entraîne son retrait immédiat et, le cas échéant, l'ouverture de poursuites judiciaires.

ARTICLE 3. DEFECTUOSITE DES SUPPORTS (SKI CARTE)

Consignes d'utilisation : Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le Pass doit être porté à gauche et, de préférence éloigné d'un téléphone portable, de clés et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium.

Ce support ne doit pas être plié ni perforé ni posé près d'une source de chaleur.

En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique d'un support, l'Exploitant procédera, à ses frais, au remplacement du support contre et à compter de la restitution de ce dernier dans l'un des points de vente de l'Exploitant.

Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support est imputable à l'Usager (ex : non-respect des consignes d'utilisation), l'Exploitant facturera à celui-ci les frais de traitement prévus à l'**article 4**.

Au cas où le support défectueux a été émis par la société SAP, cette demande ne pourra pas être traitée par l'Exploitant.

L'Usager devra adresser cette demande à SAP en respectant les termes des Conditions Générales d'Utilisation de cette dernière.

ARTICLE 4. PERTE OU VOL DES SUPPORTS

4.1. Concernant les Activités :

En cas de perte ou de vol du code barre (ou QR Code) pour bénéficier d'une Activité, le Client doit se présenter dans un point de vente de l'Exploitant, et fournir son **Justificatif de vente** (reçu remis par l'Exploitant au moment de l'achat du Pass dans le cas d'un paiement sur place ou copie de la confirmation de commande en cas de paiement en ligne), afin d'annuler le premier code barre ou QR Code correspondant à ladite Activité et de recevoir, sans frais supplémentaires, un nouveau code.

NB : Le code barre ou QR Code figurant sur le justificatif de vente induit l'unicité du passage lors du contrôle. La première personne à présenter ledite code est donc présumée être le porteur légitime et sera la seule admise à accéder à l'Activité, sans recours possible de l'Usager à l'encontre de l'Exploitant.

4.2. Concernant les Pass :

Les dispositions ci-dessous s'appliquent exclusivement aux Pass émis par l'Exploitant.

Dès lors, et au cas où le Pass perdu ou volé a été émis par la société SAP, cette demande ne pourra pas être traitée par l'Exploitant.

L'Usager devra adresser cette demande à la société SAP en respectant les termes des Conditions Générales d'Utilisation de cette dernière.

En cas de perte ou de vol d'un **Pass d'une durée résiduelle égale ou supérieure à quatre (4) heures**, l'Usager peut obtenir la remise d'un duplicata auprès de l'Exploitant, sous réserve de remplir les conditions suivantes :

4.2.1. Déclaration de perte et informations à fournir

Cas n°1 : Pour l'Usager ayant acquis et réglé directement son Pass auprès de l'Exploitant

Il doit fournir le **Justificatif de vente** (reçu remis par l'Exploitant au moment de l'achat du Pass dans le cas d'un paiement sur place ou copie de la confirmation de commande en cas de paiement en ligne), à l'appui de sa demande de duplicata.

Cas n°2 : Pour l'Usager ayant acquis son Pass auprès d'un distributeur (ex : hébergeur, Tour opérateur)

Il doit fournir à l'Exploitant le « **numéro de rechargement** » qui figure sur le support de son Pass.

L'Usager n'ayant pas de Justificatif de vente délivré par l'Exploitant, il doit impérativement noter et conserver ce numéro, dès la délivrance de son Pass par le distributeur.

L'Usager doit ensuite remplir une déclaration de perte dans l'un des points de vente de l'Exploitant, en indiquant :

- Les nom, prénom et numéro de téléphone de l'Usager ;
- Le « numéro de série » ;
- Les dates et durée de validité du Pass perdu ou volé.

4.2.2. Frais de traitement

Pour obtenir la délivrance du duplicata, l'Usager doit également s'acquitter des **frais de traitement en vigueur**, dont le montant est affiché dans les points de vente de l'Exploitant.

4.2.3. Délivrance du duplicata

- Tout Pass ayant fait l'objet d'une déclaration de perte/vol auprès de l'Exploitant, est désactivé par celui-ci et ne donne plus accès au domaine skiable et/ou aux Activités.
- Sous réserve des vérifications d'usage, le jour même de la déclaration de perte/vol déposée dans un point de vente de l'Exploitant avant l'heure de fermeture de celui-ci, l'Usager pourra retirer, auprès de ce point de vente, un duplicata (pour la durée résiduelle du Pass et le cas échéant pour l'/les accès à la/aux Activités non consommé(s)).
- **A NOTER** : Tout Pass d'une durée résiduelle inférieure à quatre (4) heures, quel que soit le support utilisé, déclaré perdu ou volé, ne peut pas donner lieu à duplicata. Il en est de même pour les autres Pass dont les informations nécessaires à la délivrance d'un duplicata (cf. **articles 4.1 et 4.2.1** ci-avant) ne peuvent pas être fournies par l'Usager, et ce, sans recours possible à l'encontre de l'Exploitant.

ARTICLE 5. RESPECT DES REGLES DE SECURITE

Tout Usager est tenu de respecter les règles de sécurité relatives au transport par remontées mécaniques, notamment les règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, les pictogrammes les complétant ainsi que toutes consignes données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de sanction.

Il en est de même du respect de l'arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski et il lui est recommandé de tenir compte des « Dix règles de bonne conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (FIS).

L'Usager et/ou ses accompagnants doivent prendre connaissance des conditions d'accès (ex : âge et/ou taille minimum) et des règles de sécurité afférentes aux Activités (ex : arrêté municipal, règlement), qui sont affichées dans les points de vente et/ou au départ des Activités et/ou sur le Site Internet, afin d'apprécier leur aptitude à pratiquer les Activités.

L'Usager est tenu de respecter lesdites conditions et règles, les pictogrammes les complétant, ainsi que toutes consignes de sécurité données par le personnel de l'Exploitant, sous peine de refus d'accès et/ou de sanction.

NB : Les personnes mineures sont placées sous la responsabilité de leurs parents ou des personnes auxquelles ceux-ci en ont confié la garde.

ARTICLE 6. RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES (DISPOSITIONS PARTICULIERES)

Dans le cadre des textes législatifs et réglementaires en vigueur pour faire face à l'épidémie de Covid-19, l'Exploitant a mis en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières ».

L'Usager est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires.

A ce titre, l'Usager s'oblige notamment à respecter les consignes tant écrites que verbales (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par l'Exploitant et par son personnel, aussi bien avant l'achat de son/ses Pass et/ou Activité(s) qu'au cours de sa présence sur les domaines des Arcs/Peisey-Vallandry ou de Paradiski, et de l'accomplissement de la prestation.

ARTICLE 7. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Déplacements des Usagers :

Les données personnelles collectées à l'occasion du déplacement des Usagers (à l'exception des photographies prises sur le télésiège de Pré Saint Esprit et la piste de luge « Luge 1800 ») font l'objet de traitements visant à :

- Permettre aux Usagers d'accéder aux remontées mécaniques. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat de transport auquel l'Usager est partie ;
- Contrôler les Pass. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à lutter contre la fraude.

Les données collectées sont destinées :

- A l'Exploitant ;
- A la société SAP en tant qu'exploitante des remontées mécaniques du domaine skiable de La Plagne dès lors que l'Usager utilise son Pass pour accéder à ces remontées mécaniques ;
- A tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation des traitements mentionnés ci-dessus.

Les données collectées sont conservées pendant la durée de validité du Pass.

Photographies prises sur le télésiège de Pré Saint Esprit et la piste de luge « Luge 1800 »

Les photographies prises sur le télésiège de Pré Saint Esprit et la piste de luge « Luge 1800 » font l'objet d'un traitement visant à permettre aux Usagers de les télécharger sur l'application mobile « Paradiski Yuge ».

Ce traitement est fondé sur le consentement des Usagers.

Les photographies sont destinées à l'Exploitant et à tous les prestataires dont l'intervention est nécessaire à la réalisation du traitement mentionné ci-dessus.

Elles sont conservées pendant une durée raisonnable de l'ordre de quelques heures et, en tout état de cause, au maximum jusqu'à la fin de la journée. Au terme de cette période, elles sont conservées pour une nouvelle période de quatre semaines si le Client scanne son support à l'une des bornes prévues à cet effet au sommet du télésiège et au bas de la piste de luge, et sélectionne sa photographie afin de la télécharger sur l'application mobile « Paradiski Yuge ».

Il est précisé qu'en utilisant les remontées mécaniques sur le domaine Paradiski, les Usagers sont également susceptibles d'être pris en photographie ou vidéo sur le domaine de La Plagne. L'Usager doit alors s'adresser à l'exploitant concerné (SAP) pour mettre en œuvre ses droits.

Contrôle des Pass :

Les données personnelles collectées par les contrôleurs assermentés à l'occasion d'un contrôle de Pass font l'objet de traitements visant à :

- Vérifier que l'Usager est détenteur d'un Pass valable ;
- En l'absence de Pass valable, dresser un procès-verbal d'infraction, obtenir le règlement de l'indemnité forfaitaire due au titre de cette infraction (au besoin dans le cadre d'une action en justice) et déterminer si le délit d'habitude réprimé par l'article L. 2242-6 du code des transports est constitué.

Ces traitements sont fondés sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à lutter contre la fraude.

La fourniture de l'ensemble des informations recueillies par l'Exploitant pour les traitements mentionnés ci-dessus est obligatoire.

Les données sont destinées à l'Exploitant et le cas échéant aux autorités de poursuite judiciaire exclusivement.

Elles sont conservées jusqu'au paiement de l'indemnité forfaitaire. En l'absence de paiement, et donc en cas de poursuites judiciaires, les données sont conservées pendant 12 mois suivant l'établissement du procès-verbal d'infraction ou jusqu'à la date à laquelle la condamnation devient définitive si cette date est postérieure.

Secours :

Les données personnelles collectées sur la fiche de secours à l'occasion de l'intervention des pisteurs-secouristes auprès d'un Usager font l'objet d'un traitement destiné au suivi administratif de l'accident, à la facturation des frais de secours engagés et au traitement d'un éventuel litige.

Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la (des) Commune(s) concernée(s) ayant habilité l'Exploitant à mettre en place un service de secours sur le domaine skiable et à recouvrer les frais afférents.

Les données collectées sont destinées à l'Exploitant et l'autorité publique chargée de la facturation et de l'encaissement des frais de secours, la Gendarmerie (dans le cadre d'une enquête à la suite d'un accident), les assureurs respectifs de l'Exploitant et de l'Usager, et les services de santé apportant des soins à l'Usager.

Les données collectées sont conservées pendant la durée nécessaire pour atteindre les finalités susvisées.

Dispositions communes :

L'ensemble des traitements susvisés est effectué sous la responsabilité de l'Exploitant, représentée par M. Frédéric Charlot, agissant en qualité de directeur général, et dont les coordonnées sont indiquées en en-tête des présentes CGU.

Toutes ces données sont susceptibles d'être transférées vers un pays non-membre de l'Union Européenne. L'Usager peut obtenir des informations complémentaires sur ces transferts et les garanties qui s'y appliquent auprès de l'Exploitant.

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, l'Exploitant 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.).

L'Usager 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. L'Exploitant se conformera à cette demande sous réserve du respect des obligations légales qui lui incombent.

L'Usager peut mettre en œuvre ces droits en contactant le délégué à la protection des données désigné par l'Exploitant :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : *ADS, à l'attention du délégué à la protection des données, Chalet des Villards, Arc 1800, 73700 Bourg-Saint-Maurice, France*, ou ;
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : ads.privacy@compagniedesalpes.fr.

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, l'Exploitant 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, l'Usager 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, l'Usager peut recevoir les informations présentées ci-dessus sur un support écrit, après une simple demande orale ou écrite auprès du service susvisé.

ARTICLE 8. INFORMATION CO₂e DES PRESTATIONS DE TRANSPORT

En application des articles L1431-3 et D1431-1 à 1431-23 du Code des transports, l'Exploitant communique ci-après l'information CO₂e relative aux prestations de transport par remontées mécaniques :

- Le CO₂e transport pour un Pass Classique 1 jour est de 26 g CO₂e, équivalant à un parcours en voiture de 0,19 km ;

- Le CO²e transport pour un Pass Essentiel ou Premium 1 jour est de 24 g CO²e, équivalant à un parcours en voiture de 0,17 km ;
- Le CO²e transport pour un Pass Classique 6 jours est de 158 g CO²e, équivalant à un parcours en voiture de 1,13 km ;
- Le CO²e transport pour un Pass Essentiel ou Premium 6 jours est de 144.20 g CO²e, équivalant à un parcours en voiture de 1,02 km.

Base de calcul : 6g CO²e/kwh/ 100% énergie renouvelable/ voiture au gasoil 140g/km (classe C, moyenne actuelle)

Pour tout renseignement complémentaire, il convient de s'adresser au service suivant :

ADS-Service Qualité Sécurité et Environnement- Chalet des Villards – Arc 1800 -73700 Bourg Saint Maurice

ARTICLE 9. 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, l'Usager peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Toute réclamation doit être adressée 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 et intenter une action en justice dans les conditions ci-après définies.

Elle doit être envoyée à :

ADS

Service Relation Clients

Chalet des Villards-Arc 1800

73 700 Bourg Saint Maurice

Ou via le site Internet www.lesarcs-peiseyvallandry.ski (rubrique contactez-nous).

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.

Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

A défaut de règlement amiable, l'Usager 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).