



**CONDITIONS GENERALES  
DE VENTES ET  
D'UTILISATION  
MAJ 28.10.2024  
APPLICABLE AU 28.10.2024**

**INFORMATIONS  
GENERALES**

LA SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE DE LA VORMAINE – GROUPE COMPAGNIE DU MONT-BLANC – EXPLOITE DANS LE CADRE D'UNE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC LE DOMAINE SKIABLE DE LA VORMAINE AU TOUR, 74400 CHAMONIX MONT-BLANC. EXPLOITE EGALEMENT SOUS STATUT DE GERANCE LE TELESIEGE DU GLACIER DES BOSSONS. L'EXPLOITATION DES DOMAINES SKIABLES S'EXERCE EN FRANCE DANS LE CADRE DE LA LOI MONTAGNE DU 9 JANVIER 1985 MODIFIEE PAR LA LOI N°2016-1888 DU 28 DECEMBRE 2016.

S.E.T. VORMAINE  
AU CAPITAL DE 40 963,00€  
35, PLACE DE LA MER DE GLACE  
74400 CHAMONIX-France

N°SIRET 331 444 422 00058  
NAF : 4939C  
N°RCS ANNECY SIEGE SOCIAL 331 444 422 00058 (ETABLISSEMENT PRINCIPAL N° SIRET 331 444 422 00066)  
N°IDENTIFICATION A LA TVA : FR52 331 444 422

N° ORIAS : 22005675

ASSISTANCE :  
PC ACCUEIL (TOUTE DEMANDE / RECLAMATION / SUGGESTION / REMERCIEMENT) : + 33(0)9 79 51 73 67 / [lavormaine@orange.fr](mailto:lavormaine@orange.fr) OU SUR LE SITE INTERNET [www.lavormaine.com](http://www.lavormaine.com) SOUS L'ONGLET « CONTACT »

ASSUREE EN RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE, DANS LES CONDITIONS PREVUES PAR L'ARTICLE L220-1 DU CODE DES ASSURANCES, AUPRES DE LA COMPAGNIE AXA France IARD, N° DE CONTRAT 37476040383987, 543 RUE JOSEPH VALLOT – 74400 CHAMONIX MONT-BLANC

II) CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES  
LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES, CI-APRES DESIGNES "CGVU", S'APPLIQUENT A L'ENSEMBLE DES TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES DONNANT L'ACCES PAR LES CLIENTS AU DOMAINE SKIABLE ET AU SITE D'EXCURSION, EXPLOITES PAR L'EXPLOITANT.

SI UNE DISPOSITION DES PRESENTES CGVU VENAIT A FAIRE DEFAUT, ELLE SERAIT CONSIDEREE COMME ETANT REGIE PAR LES USAGES EN VIGUEUR DANS LE SECTEUR DES REMONTEES MECANIQUES ET POUR LES SOCIETES AYANT LEUR SIEGE SOCIAL EN FRANCE.

LES PRESENTES CGVU SONT VALABLES A COMPTER DU 28/10/2024, SONT ACCESSIBLES A TOUT MOMENT SUR LE SITE INTERNET DE L'EXPLOITANT ET PREVALENT SUR TOUTE AUTRE VERSION, SUR TOUTES AUTRES CONDITIONS FIGURANT DANS TOUT AUTRE DOCUMENT OU TOUT AUTRE DOCUMENT CONTRADICTOIRE.

LES PRESENTES CGVU CONSTITUENT, CONFORMEMENT A L'ARTICLE L 441-1 DU CODE DE COMMERCE, LE SOCLE DE LA NEGOCIATION COMMERCIALE ENTRE LES PARTIES.

LE CLIENT RECONNAIT AVOIR PRIS CONNAISSANCE AU MOMENT DE LA PASSATION DU CONTRAT DES PRESENTES CGVU ET LES AVOIR ACCEPTEES SANS RESERVE.

CONFORMEMENT A L'ARTICLE L441-1 II DU CODE DE COMMERCE, LES PRESENTES CGVU SONT SYSTEMATIQUEMENT COMMUNIQUEES A TOUT CLIENT QUI EN FAIT LA DEMANDE A L'EXPLOITANT. IL APPARTIENT AU CLIENT DE S'INFORMER SUR LES TITRES ET LES TARIFS PROPOSES ET DE SELECTIONNER LE PLUS ADAPTE. L'EXPLOITANT NE PEUT ETRE TENU POUR RESPONSABLE DU CHOIX FAIT PAR LE CLIENT.

**1) DEFINITIONS.**

A) « EXPLOITANT » DESIGNER LA SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE DE LA VORMAINE

B) « CLIENT » DESIGNER L'USAGER DES REMONTEES MECANIQUES TITULAIRE DU TITRE ACQUIS AUPRES DE L'EXPLOITANT.

C) « DOMAINE SKIABLE » DESIGNER LE DOMAINE SKIABLE DE LA VORMAINE ACCESSIBLE AU CLIENT EN FONCTION DE LA CATEGORIE DU TITRE ACHETE

D) « SITE D'EXCURSION » DESIGNER LE TELESIEGE DU GLACIER DES BOSSONS

E) « REMONTEES MECANIQUES » DESIGNER LES REMONTEES MECANIQUES A CABLE DU DOMAINE SKIABLE ET DU TELESIEGE.

F) « TITRE » DESIGNER LE TITRE DE TRANSPORT VENDU AU CLIENT PAR L'EXPLOITANT, AU SEIN DES CAISSES OFFICIELLES DE L'EXPLOITANT, PERMETTANT L'ACCES, EN FONCTION DE LA CATEGORIE DU TITRE, AUX REMONTEES MECANIQUES DU DOMAINE SKIABLE, CI-APRES DESIGNER PAR « LE FORFAIT » ET / OU AU SITE D'EXCURSION, CI-APRES DESIGNER PAR « LE BILLET SIMPLE ».

G) « FORFAIT » DESIGNER LE TITRE DE TRANSPORT VENDU AU CLIENT PAR

L'EXPLOITANT, AU SEIN DES CAISSES OFFICIELLES DE L'EXPLOITANT, PERMETTANT L'ACCES AUX REMONTEES MECANIQUES DU DOMAINE SKIABLE ET DU SITE D'EXCURSION, SELON LA ZONE DE VALIDITE DU TITRE ET PENDANT TOUTE LA DUREE DE SA VALIDITE.

**2) TITRES.**

**2.1 DEFINITION.**

LES TITRES PROPOSES SONT DES FORFAITS DE REMONTEES MECANIQUES ET DES BILLETS SIMPLES D'EXCURSIONS DONNANT ACCES, SANS AUCUNE PRIORITE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, PENDANT LEUR DUREE DE VALIDITE ET SUIVANT LES CONDITIONS ET MODALITES PRECISEES CI-APRES, A TOUT OU PARTIE DU DOMAINE SKIABLE ET DU SITE D'EXCURSION EXPLOITES PAR L'EXPLOITANT.

LES PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DE CES TITRES ET LES PRIX CORRESPONDANTS SONT PRESENTS SUR TOUS LES SUPPORTS DE L'EXPLOITANT (SITE, DEPLIANTS, PANNEAUX) EN COURS DE VALIDITE, ET DISPONIBLE SUR SIMPLE DEMANDE AUPRES DE L'EXPLOITANT. LES PHOTOGRAPHIES ILLUSTRANT LES PRODUITS N'ENTRENT PAS DANS LE CHAMP CONTRACTUEL. SI DES ERREURS S'Y SONT INTRODUITES, EN AUCUN CAS, LA RESPONSABILITE DE L'EXPLOITANT NE POURRA ETRE ENGAGEE.

**2.2 BADGE MAIN LIBRE.**

LES BADGES MAINS LIBRES SONT CAUTIONNES ET PEUVENT FAIRE L'OBJET D'UN REMBOURSEMENT PAR L'EXPLOITANT, EN CAISSE DU DOMAINE SKIABLE DE L'EXPLOITANT UNIQUEMENT.

LE BADGE MAIN LIBRE EST OBLIGATOIREMENT ACHETE AUPRES DE L'EXPLOITANT PAR LE CLIENT QUI EN EST LE SEUL PROPRIETAIRE, AU PRIX DE TROIS EUROS, PAYABLE EN SUS DU PRIX DU TITRE DONT IL CONSTITUE LE SUPPORT.

LE BADGE MAIN LIBRE EST

REUTILISABLE PAR LE CLIENT TANT QU'IL EST COMPATIBLE AVEC LE SYSTEME D'EMISSION ET DE CONTROLE DES TITRES DE L'EXPLOITANT. EN CAS DE CHANGEMENT OU D'ADAPTATION PAR L'EXPLOITANT DU SYSTEME D'EMISSION ET DE CONTROLE DES TITRES, LE CLIENT DEVRA ACQUERIR UN NOUVEAU BADGE MAIN LIBRE AUPRES DE L'EXPLOITANT QUI NE SERA POINT TENU DE REMBOURSER AU CLIENT LE PRIX DU BADGE MAIN LIBRE DEVENU INCOMPATIBLE.

EN CAS DE FONCTIONNEMENT DEFECTUEUX D'UN BADGE MAIN LIBRE ET DANS LE CADRE D'UNE UTILISATION NORMALE PAR LE CLIENT DUDIT BADGE MAIN LIBRE, L'EXPLOITANT POURRA DELIVRER UN NOUVEAU BADGE MAIN LIBRE EN REMPLACEMENT DE CELUI DEFECTUEUX.

POUR FAVORISER LE PASSAGE AUX BORNES DE CONTROLE, LE BADGE MAIN LIBRE DOIT ETRE PORTE A GAUCHE ET DE PREFERENCE ELOIGNE D'UN TELEPHONE PORTABLE, DE CLEFS OU DE TOUTE FORME D'EMBALLAGE COMPOSEE EN TOUT OU PARTIE D'ALUMINIUM.

TOUTEFOIS, TOUT BADGE MAIN LIBRE PLIE, PERCE, CASSE OU RENDU INUTILISABLE PAR QUELQUE MOYEN QUE CE SOIT PAR LE CLIENT NE POURRA ETRE CHANGE / REMBOURSE PAR L'EXPLOITANT.

**2.3 REDUCTION TARIFAIRE.**  
LES TITRES PEUVENT ETRE DECLINES ENTRE BAMBINS (0-4 ANS), ADULTES (15 A 64 ANS), JEUNES (5 A 14 ANS), SENIORS (65 A 79 ANS) ET VETERANS (80 ANS ET +).  
POUR TOUT ACHAT D'UN TITRE AUTRE QU'UN TITRE « ADULTE PLEIN TARIF », LE BENEFICE D'UNE REDUCTION TARIFAIRE EST SUBORDONNE A LA PRODUCTION OBLIGATOIRE AU MOMENT DE L'ACHAT PAR LE CLIENT D'UNE PIECE D'IDENTITE INDIQUANT SA DATE DE NAISSANCE POUR LES REDUCTIONS

TARIFAIRES LIEES A L'AGE OU D'UN JUSTIFICATIF APPROPRIE POUR TOUT AUTRE TYPE DE REDUCTION TARIFAIRE QUI POURRONT VOUS ETRE DEMANDEES EN CAS DE CONTROLE.  
AUCUNE PHOTOCOPIE DE JUSTIFICATIF NE SERA ACCEPTEE.

L'AGE DU CLIENT SERA PRIS EN COMPTE AU PREMIER JOUR DE VALIDITE DU TITRE CONCERNE.  
AUCUNE REDUCTION NE SERA ACCORDEE APRES L'ACHAT DU TITRE.

**2.4 PORT DU TITRE ET PHOTOGRAPHIE.**

LES TITULAIRES D'UN TITRE DEVRONT PORTER CE DERNIER DANS UNE DES POCHEs DE LEUR VETEMENT, A L'EXCLUSION DES BONNETS, GANTS, ETC...  
LE FORFAIT « SEJOUR » D'UNE DUREE EGALE OU SUPERIEURE A 2 JOURS EN HIVER, NE SERA VALABLE QUE MUNI D'UNE PHOTOGRAPHIE RECENTE DU CLIENT, DE FACE, SANS LUNETTE DE SOLEIL, NI COUVRE-CHEF.

PHOTOGRAPHIE FAITE PAR UNE HOTESSE DE VENTE A LA CAISSE MEME DE L'EXPLOITANT LORS DE L'ACHAT DU TITRE.

**2.5 CATEGORIES DE TITRES.**

1 CATEGORIES DE TITRES PROPOSEES A LA VENTE PAR L'EXPLOITANT :

- A) LES FORFAITS :  
LES FORFAITS SONT DISPONIBLES EN TROIS TYPES DE DUREE (4H, JOURNEE, SEJOUR DE DEUX A SIX JOUR CONSECUTIFS).  
B) LES BILLETS SIMPLES (ALLER SIMPLE OU ALLER RETOUR A USAGE UNIQUE).

**2.6 JUSTIFICATIF DE VENTE.**  
TOUTE EMISSION DE TITRE DONNE LIEU A LA REMISE D'UN JUSTIFICATIF SUR LEQUEL FIGURE NOTAMMENT LA NATURE DU TITRE, SA DATE DE VALIDITE ET SON NUMERO UNIQUE.

CE JUSTIFICATIF DOIT ETRE CONSERVE PRECIEUSEMENT POUR ETRE PRESENTE LORS DE TOUTE RECLAMATION.  
SUR DEMANDE DU CLIENT, IL EST DELIVRE UN

JUSTIFICATIF DE VENTE SUR LEQUEL FIGURE, POUR UNE TRANSACTION UNIQUE, LE NOMBRE DE PRODUITS ACHETES, LE PRIX TOTAL HORS TAXE DE LA TRANSACTION ET LE MONTANT DE LA TAXE SUR LA VALEUR AJOUTEE.

**3) CHANGEMENT DE ZONE DE VALIDITE (« UPGRADE »)**

POUR LES FORFAITS 1 JOUR, JEUNE – ADULTE – SENIOR, IL EST POSSIBLE, A TOUT MOMENT PENDANT LA DUREE DE VALIDITE DU FORFAIT, DE MONTER EN GAMME EN HIVER, SUR LE DOMAINE SKIABLE DU TOUR-BALME UNIQUEMENT. IL EST EGALEMENT POSSIBLE DE MONTER EN GAMME AVEC LES FORFAITS SEJOUR DE L'EXPLOITANT, EN HIVER, POUR LES ADULTES, JEUNES ET SENIORS, MAIS AU JOUR LE JOUR UNIQUEMENT ET SUR LE DOMAINE DU TOUR-BALME. CETTE OPTION N'EST PAS APPLICABLE AU PACK FAMILLE. ICI CHAQUE TITRE SERA DISSOCIE.

LE SUPPLEMENT A PAYER SERA COMMUNIQUE AUX CAISSES DU TOUR-BALME.

IL N'EST PAS POSSIBLE POUR LE CLIENT DE DESCENDRE EN GAMME.

IL N'EST PAS POSSIBLE DE LE FAIRE SUR DE LA BILLETTERIE.

**4) PROLONGATION.**

UNE PROLONGATION DE FORFAIT NE POURRA FAIRE L'OBJET D'AUCUN TARIF PARTICULIER.

UNE EXTENSION DU 4H AU 1 JOUR EST PROPOSEE EN CAISSE DE L'EXPLOITANT, ET UNIQUEMENT SUR LES FORFAITS DE L'EXPLOITANT.  
LE TARIF DE CETTE EXTENSION SERA FOURNI EN CAISSE DE L'EXPLOITANT. CETTE EXTENSION N'EST PAS APPLICABLE AU PACK FAMILLE (ICI DISSOCIE) ET AUCUN TARIF SPECIAL NE POURRA ETRE APPLIQUE AUX TARIFS SPECIAUX.

**5) MODALITES FORFAITAIRES DE DEDOMMAGEMENT EN CAS D'INTERRUPTION DU SERVICE.**

SEULS LES FORFAITS AYANT ETE ACQUIS ET REGLES DIRECTEMENT AUPRES DE L'EXPLOITANT PAR LE CLIENT PEUVENT DONNER LIEU A UN DEDOMMAGEMENT ;

**5.1 INTEMPERIES :**  
(EXEMPLES : VENT, GRELE, VERGLAS ETC)

EN CAS D'ARRET COMPLET ET CONTINU DE PLUS DE 75% DES REMONTEES MECANIQUES COMPRISES DANS LA ZONE DE VALIDITE DE L'EXPLOITANT, SUR UNE DUREE SUPERIEURE A UNE DEMI-JOURNEE, LE CLIENT TITULAIRE D'UN FORFAIT SEJOUR POURRA, A SON CHOIX, BENEFICIER SUR REMISE DE PIECES JUSTIFICATIVES (JUSTIFICATIF DE VENTE REMIS LORS DE L'ACHAT ET DEMANDE DE REMBOURSEMENT DUMENT REMPLIE) :

- SOIT D'UNE PROLONGATION EN JOURNEE(S), ACCORDEE A LA FIN DE VALIDITE DU TITRE.

- SOIT D'UN AVOIR EN JOURNEE(S) ACCORDE SUR DEMANDE ECRITE A L'EXPLOITANT

- SOIT D'UN REMBOURSEMENT DIFFERE, SUR PIECES JUSTIFICATIVES PRODUITES, DANS LES DEUX MOIS ;  
LE REMBOURSEMENT DEVANT INTERVENIR DANS UN DELAI DE QUATRE MOIS SUIVANT LA RECEPTION DESDITES PIECES

CE DERNIER, CALCULE EN FIN DE VALIDITE DU TITRE, SERA EGAL A LA DIFFERENCE ENTRE LE PRIX PAYE PAR LE CLIENT ET LES JOURNEES REELLEMENT UTILISEES PAR LE CLIENT.

LE CALCUL DU POURCENTAGE DES REMONTEES MECANIQUES OUVERTES ET FERMEES SE FAIT AUTOMATIQUEMENT SELON LE FICHER « REMONTEES OUVERTES ». CE FICHER EST TENU QUOTIDIENNEMENT A LA DISPOSITION DES CLIENTS AU SERVICE CLIENTS DE L'EXPLOITANT.

LE CLIENT NE SAURAIT PRETENDRE A UNE QUELCONQUE SOMME OU PRESTATION EXCEDANT

CETTE INDEMNISATION FORFAITAIRE.

5.2 FERMETURE POUR RAISON SANITAIRE SUR DECISION DES POUVOIRS PUBLICS, COUPURES D'ELECTRICITE ETC.

EN CAS DE FERMETURE TOTALE DU SITE D'EXCURSION ET DU DOMAINE SKIABLE POUR RAISON SANITAIRE SUR DECISION DES POUVOIRS PUBLICS, COUPURES D'ELECTRICITE ETC.

BILLETS SIMPLES, FORFAITS 4H, JOURNEE OU SEJOUR (2 A 6 JOURS CONSECUTIFS):

NOUS VOUS REMBOURSONS LES BILLETS SIMPLES NON UTILISES, LES JOURNEES NON SKIEES DE VOTRE FORFAIT DE 4H A 6 JOURS CONSECUTIFS (CALCULE BASE SUR LA DATE ANNONCEE ET OFFICIELLE DE FERMETURE DE NOS REMONTEES MECANIQUES). SUR REMISE DE PIECES JUSTIFICATIVES (JUSTIFICATIF DE VENTE REMIS LORS DE L'ACHAT ET DEMANDE DE REMBOURSEMENT DUMENT REMPLIE).

#### **6) ALEAS METEOROLOGIQUES.**

L'EXPLOITANT NE PEUT ETRE TENU POUR RESPONSABLE DES CONDITIONS METEOROLOGIQUES RENCONTREES LORS DE L'UTILISATION DU TITRE. IL EST DE LA RESPONSABILITE DE CHAQUE CLIENT DE SE RENSEIGNER SUR LES CONDITIONS CLIMATIQUES ET DE VISIBILITE PAR TOUS LES MOYENS A SA DISPOSITION (CONSEILLERS POINT DE VENTE, HOTES, HOTESSES, SITE INTERNET, INFORMATIONS EN TEMPS REEL, WEBCAM DES SITES PARTENAIRES).

LES CONDITIONS METEOROLOGIQUES PEUVENT CHANGER TRES RAPIDEMENT EN HAUTE MONTAGNE.

#### **7) PERTE, VOL, OUBLI OU DETERIORATION D'UN TITRE.**

TOUT FORFAIT PERDU, VOLE, DETERIORE ET/OU OUBLIE NE PEUVENT EN AUCUN CAS ETRE REMBOURSES.

LES BILLETS ET LES FORFAIT « 4H, JOURNEE, SEJOUR » RETROUVES SONT RECUEILLIS PAR LA CAISSE CENTRALE DE L'EXPLOITANT.

LES BILLETS ET LES FORFAIT « JOURNEE, SEJOUR » PERDUS, VOLES, OUBLIES OU DETERIORES PEUVENT ETRE REMPLACES SELON LES MODALITES ET CONDITIONS SUIVANTES :

LE N° UNIQUE DU FORFAIT DOIT ETRE CONNU DU CLIENT AFIN D'INTERDIRE SON USAGE PAR UN TIERS ET AINSI PERMETTRE L'EDITION D'UN FORFAIT DIT DE REMPLACEMENT. CE NUMERO FIGURE SUR LE JUSTIFICATIF DE VENTE REMIS LORS DE L'ACHAT. IL EST FORTEMENT CONSEILLE AU CLIENT DE DEMANDER CE JUSTIFICATIF DE VENTE AU MOMENT DE LA TRANSACTION ET DE LE CONSERVER AFIN DE JUSTIFIER A TOUT MOMENT DE SON ACHAT.

LE CLIENT REMPLIT LA FICHE DE DECLARATION DE PERTE QU'IL DEPOSE A LA CAISSE DE L'EXPLOITANT.

SI LE N° UNIQUE EST CONNU COMME CI-DESSUS, UN FORFAIT DIT « FORFAIT NOUVEAU » EST EDITE. CE FORFAIT EST EN TOUT POINT IDENTIQUE AU PREMIER FORFAIT ACHETE EN CE QUI CONCERNE SA VALIDITE.

LE FORFAIT PERDU, VOLE, DETERIORE SERA BLOQUE DANS NOTRE SYSTEME DE CONTROLE.

MODALITE DE REMPLACEMENT :

LE FORFAIT PERDU EST INTERDIT D'UTILISATION PAR UN TIERS PAR LE CONSEILLER POINT DE VENTE QUI EMET LE « FORFAIT NOUVEAU ». LE « FORFAIT NOUVEAU » EST REMIS AU PLUS TOT AU CLIENT LE LENDEMAIN DE LA DECLARATION A 9H (TEMPS DE CARENCE).

LE FORFAIT NOUVEAU EST REMIS GRATUITEMENT LA 1ERE FOIS. POUR UNE SECONDE PERTE (ET LES SUIVANTES), LE FORFAIT NOUVEAU EST REMIS IMMEDIATEMENT SUR PAIEMENT D'UN MONTANT FORFAITAIRE A CHAQUE FOIS ET CORRESPONDANT

AUX FRAIS DE DOSSIER.

CE MONTANT FORFAITAIRE EST EQUIVALENT AU MONTANT DU FORFAIT EXTENSION VALABLE EN CAISSE DE L'EXPLOITANT. DANS TOUS LES CAS, LA CAUTION D'UN NOUVEAU BADGE MAINS LIBRES RESTANT A LA CHARGE DU CLIENT.

#### **8) REMBOURSEMENT TOTAL OU PARTIEL EN CAS D'ACCIDENT, BLESSURE OU MALADIE OU DECES**

FORFAIT « 4H, JOURNEE ET SEJOUR » OU « BILLETTERIE » TOUT TITRE QUI N'AURAIT PAS ETE UTILISE OU UTILISE PARTIELLEMENT, NE SERA NI REMBOURSE NI ECHANGE, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE : MALADIE, ACCIDENT OU DECES OU TOUTE AUTRE CAUSE PERSONNELLE AU CLIENT, ET CE QUELLE QUE SOIT LA DUREE DE VALIDITE DUDIT TITRE.

IL EST POSSIBLE DE COUVRIR CE TYPE DE RISQUE PAR DES ASSURANCES SPECIFIQUES. TOUS RENSEIGNEMENTS A CET EFFET SONT A DEMANDER AUX POINTS DE VENTE DE L'EXPLOITANT. (EXEMPLE E-GLOO PROTECT EN HIVER)

#### **9) MODIFICATION D'UN ACHAT :**

LA DEMANDE DE MODIFICATION DE COMMANDE DOIT ETRE FORMULEE DIRECTEMENT EN CAISSE DE L'EXPLOITANT, AU PLUS TARD LE PREMIER JOUR D'UTILISATION, ET AVANT TOUTE UTILISATION DUDIT FORFAIT. AUCUNE MODIFICATION D'UN ACHAT NE PEUT ETRE APPLIQUEE SI LE FORFAIT / BILLET, A ETE UTILISE OU UTILISE PARTIELLEMENT.

#### **10) ANNULATION D'UNE COMMANDE**

« 4H, JOURNEE, SEJOUR » OU « BILLETTERIE » TOUT TITRE QUI N'AURAIT PAS ETE UTILISE OU UTILISE PARTIELLEMENT, NE SERA NI REMBOURSE NI ECHANGE, QUELLE QU'EN SOIT LA CAUSE : MALADIE, ACCIDENT OU DECES OU TOUTE AUTRE CAUSE

PERSONNELLE AU CLIENT, ET CE QUELLE QUE SOIT LA DUREE DE VALIDITE DUDIT TITRE.

IL EST POSSIBLE DE COUVRIR CE TYPE DE RISQUE PAR DES ASSURANCES SPECIFIQUES. TOUS RENSEIGNEMENTS A CET EFFET SONT A DEMANDER AUX POINTS DE VENTE DE L'EXPLOITANT. (EXEMPLE E-GLOO PROTECT EN HIVER).

#### **11) RECLAMATION POUR VETEMENT TACHE**

DANS LE CAS D'UNE RECLAMATION PAR LE CLIENT POUR VETEMENT TACHE CELLE-CI DOIT ETRE EFFECTUEE LE JOUR MEME, AUPRES DES CAISSES DE L'EXPLOITANT OU SUR LE SITE INTERNET DE L'EXPLOITANT, SOUS CONTACT.

UNE COPIE DU TITRE DEVRA ETRE JOINTE PAR LE CLIENT A LA RECLAMATION AVEC LA FACTURE D'ACHAT ET LE JUSTIFICATIF DE VENTE. FAUTE DE PRODUCTION DESDITS JUSTIFICATIFS ET DE CONSTATATION DU VETEMENT TACHE LE JOUR MEME PAR UN CHEF DE SECTEUR OU UN CHEF D'EXPLOITATION, LA RECLAMATION DU CLIENT SERA IRRECEVABLE.

LE CLIENT DOIT :

- DEMANDER UN DEDOMMAGEMENT AUPRES DE LA DIRECTION VIA LE SITE INTERNET : [www.lavormaine.com](http://www.lavormaine.com) SOUS CONTACT. OU BIEN PAR E.MAIL : [lavormaine@orange.fr](mailto:lavormaine@orange.fr)

L'EXPLOITANT GARDERA TOUTE LIBERTE DE FIXER LES MODALITES DE LA PRISE EN CHARGE SELON UN "PROCESS DE DECOTE" DU VETEMENT TACHE EN FONCTION DE SON ANCIENNETE DONT LES MODALITES SONT DISPONIBLES SUR SIMPLE DEMANDE DU CLIENT AUPRES DE L'EXPLOITANT

#### **12) UTILISATION DES TITRES.**

12.1 IL EST DE LA RESPONSABILITE DE CHAQUE CLIENT DE SE RENSEIGNER SUR LA

CATEGORIE DU TITRE LA PLUS ADAPTEE A SES BESOINS.

LE TITRE NE PEUT FAIRE L'OBJET D'UN PRET A TITRE GRATUIT OU ONEREUX.

TOUT TITRE PARTIELLEMENT UTILISE NE PEUT ETRE NI REMBOURSE, NI ECHANGE, NI REMPLACE.

LE BILLET SIMPLE EST STRICTEMENT PERSONNEL, NON CESSIBLE ET INTRANSMISSIBLE PENDANT TOUTE SA DUREE DE VALIDITE.

LE FORFAIT EST STRICTEMENT PERSONNEL, NON CESSIBLE ET INTRANSMISSIBLE PENDANT TOUTE SA DUREE DE VALIDITE.

EN SA QUALITE D'USAGER DES REMONTEES MECANQUES, LE CLIENT DOIT ETRE PORTEUR DE SON TITRE, EN COURS DE VALIDITE, DURANT TOUTE LA DUREE DE CHAQUE TRAJET EFFECTUE, DE L'AIRE DE DEPART A L'AIRE D'ARRIVEE, AFIN DE POUVOIR ETRE PRESENTE A TOUT AGENT DE L'EXPLOITANT QUI EST EN DROIT DE LE LUI DEMANDER.

POUR TOUT ACHAT D'UN TITRE AUTRE QU'UN TITRE « ADULTE PLEIN TARIF », LE BENEFICIAIRE D'UNE REDUCTION TARIFAIRE EST SUBORDONNE A LA PRODUCTION OBLIGATOIRE AU MOMENT DE L'ACHAT PAR LE CLIENT D'UNE PIECE D'IDENTITE INDIQUANT SA DATE DE NAISSANCE POUR LES REDUCTIONS TARIFAIRES LIEES A L'AGE OU D'UN JUSTIFICATIF APPROPRIE POUR TOUT AUTRE TYPE DE REDUCTION TARIFAIRE QUI POURRONT VOUS ETRE DEMANDEES EN CAS DE CONTROLE.

12.2 TOUTE PERSONNE UTILISANT UNE REMONTEE MECANIQUE DONNANT L'ACCES AU DOMAINE SKIABLE ET AU SITE D'EXCURSION EXPLOITES PAR L'EXPLOITANT, SANS TITRE OU MUNI D'UN TITRE NON-CONFORME, SERA PASSIBLE DES POURSUITES ET INDEMNITES CI-DESSOUS. IL EN SERA DE MEME EN CAS DE NON-

RESPECT PAR LA PERSONNE TITULAIRE DU TITRE DES REGLEMENTS DE POLICE AFFICHES AU DEPART DES REMONTEES MECANQUES.

12.3 L'ABSENCE DE TITRE OU L'USAGE NON-CONFORME OU DETOURNE D'UN TITRE, CONSTATE PAR UN AGENT DE L'EXPLOITANT, EST PASSIBLE DU VERSEMENT D'UNE INDEMNITE FORFAITAIRE EGALE A CINQ FOIS LA VALEUR DU FORFAIT JOURNALIER ET LE CAS ECHEANT DE LA SOMME DUE AU TITRE DU TRANSPORT (ARTICLE 529-4 DU CODE DE PROCEDURE PENALE) AUGMENTEE DES FRAIS DE DOSSIER DONT LE MONTANT EST FIXE A 50.0€.

LA FALSIFICATION D'UN TITRE OU L'UTILISATION D'UN TITRE FALSIFIE EST PASSIBLE DE POURSUITES PENALES AINSI QUE DU PAIEMENT DE DOMMAGES ET INTERETS.

12.4 DANS TOUS LES CAS PRECITES, L'EXPLOITANT POURRA PROCEDER A LA DESACTIVATION DU TITRE ET LE TITRE DU CONTREVENANT POURRA ETRE RETIRE PAR LE CONTROLEUR AUX FINS :

- DE RAPPORTER LA PREUVE D'UNE CONTRAVENTION (ABSENCE DE TITRE) OU D'UN DELIT (FAUX, ESCROQUERIE...) A FOURNIR A L'APPUI D'UNE PLAINTIE AUPRES DE LA GENDARMERIE.
- DE RESTITUER LE TITRE AUPRES DE SON VERITABLE PROPRIETAIRE.

12.5 L'EXPLOITANT SE RESERVE LE DROIT DE REFUSER LA VENTE OU L'USAGE D'UN TITRE DE TRANSPORT A TOUT CLIENT SI LE COMPORTEMENT DE CE DERNIER (ETAT D'EBRIETE, COMPORTEMENT VIOLENT ETC) PRESENTE UN DANGER POUR LUI-MEME, POUR LES AUTRES USAGERS DES REMONTEES MECANQUES, POUR LE PERSONNEL DE L'EXPLOITANT ET/OU POUR LES EQUIPEMENTS DE L'EXPLOITANT.

### 13) DISPOSITIONS PARTICULIERES :

13.1 RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES L'EXPLOITANT A MIS ET MET EN PLACE DES DISPOSITIONS PARTICULIERES REpondANT AUX PRESCRIPTIONS SANITAIRES REGLEMENTAIRES ET COMMUNIQUE SUR LES MESURES D'HYGIENE CORRESPONDANTES.

LE CLIENT EST TENU DE RESPECTER STRICTEMENT CES PRESCRIPTIONS REGLEMENTAIRES ET LES MESURES SANITAIRES D'HYGIENE ET DE DISTANCIATION SOCIALE DITES « BARRIERES » SUSCEPTIBLES D'EVOLUER SELON LA SITUATION SANITAIRE, DES LORS QU'ELLES SONT EN VIGUEUR (PASSE VACCINAL, GESTES BARRIERES).

A CE TITRE, LE CLIENT S'OBLIGE NOTAMMENT A RESPECTER LES CONSIGNES TANT ECRITES QUE VERBALES (ET LES PICTOGRAMMES LES COMPLETANT LE CAS ECHEANT) QUI LUI SERONT TRANSMISES ET DISPENSEES PAR L'EXPLOITANT ET PAR SON PERSONNEL, EN AMONT COMME AU COURS DE SA PRESENCE SUR LE SITE ET DE L'ACCOMPLISSEMENT DE LA PRESTATION, SOUS PEINE DE SE VOIR REFUSER L'ACCES AUX REMONTEES MECANQUES ET AU SITE D'EXCURSION.

AFIN DE LIMITER AU MAXIMUM LES CONTACTS, LE CLIENT DOIT PRIVILEGIER LE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE (DE PREFERENCE SANS CONTACT)

DEPUIS LE 1ER AOUT 2022, LE PASS SANITAIRE ET LE PORT DU MASQUE NE SONT PLUS OBLIGATOIRES EN France DANS LES TRANSPORTS. TOUTEFOIS LE PORT DU MASQUE RESTE RECOMMANDE. LES CLIENTS OU GROUPES DE CLIENTS VOYAGEANT ENSEMBLE VEILLENT A LAISSER LA PLUS GRANDE DISTANCE POSSIBLE ENTRE EUX ET A RESPECTER EN TOUT LIEU ET EN TOUTES CIRCONSTANCES LES

GESTES BARRIERES (NE PAS SERRER LA MAIN, TOUSSER DANS SON COUDE, SE LAVER LES MAINS FREQUEMMENT, NE PAS SE TOUCHER LE VISAGE, SE MOUCHER AVEC UN MOUCHOIR A USAGE UNIQUE ET LE JETER, RESPECTER LA DISTANCIATION PHYSIQUE D'UN (1) METRE MINIMUM AVEC LES AUTRES, ETC). L'EXPLOITANT DECONSEILLE FORTEMENT A TOUT CLIENT AYANT DES SYMPTOMES D'INFECTION AU COVID-19 (TOUX, FIEVRE, ETC), D'UTILISER LES REMONTEES MECANQUES ET DE SE RENDRE SUR LE SITE D'EXCURSION.

13.2 MESURES DE RESTRICTION ENERGETIQUES : DANS LE CONTEXTE DE CRISE ENERGETIQUE, LES AUTORITES SONT SUSCEPTIBLES D'IMPOSER DES MESURES DE RESTRICTION ENERGETIQUE POUVANT IMPACTER L'OFFRE DE TRANSPORT PAR REMONTEES MECANQUES ET LA PRESTATION DU DOMAINE SKIABLE ET DU SITE D'EXCURSION. LE CAS ECHEANT, L'EXPLOITANT S'ENGAGE A INFORMER SA CLIENTELE DANS LES MEILLEURS DELAIS APRES INFORMATION PAR LES FOURNISSEURS D'ENERGIE DES IMPACTS PREVISIONNELS SUR LES REMONTEES MECANQUES, LE SITE D'EXCURSION ET SUR LE DOMAINE SKIABLE. DANS UNE TELLE EVENTUALITE, LES DISPOSITIONS PREVUES A L'ARTICLE.5) "MODALITES FORFAITAIRES DE DEDOMMAGEMENT EN CAS D'INTERRUPTION DU SERVICE" S'APPLIQUERONT.

### 14) LIVRAISON.

SAUF ACCORD PREALABLE SOUS FORME DE CONTRAT NEGOCIE ENTRE LA DIRECTION ET SIGNE ENTRE LES DEUX PARTIES, LES TITRES COMMANDES SONT REMIS AUX CLIENTS SUR LE CHAMP.

LES RETARDS DE LIVRAISON EVENTUELS NE DONNENT PAS LE DROIT A L'ACHETEUR DE RECLAMER DES

DOMMAGES ET INTERETS.  
TOUTES LES COMMANDES PASSEES A L'EXPLOITANT SONT DESTINEES A L'USAGE PERSONNEL DES CLIENTS QUI S'INTERDISENT TOUTE REVENTE PARTIELLE OU TOTALE DESDITS TITRES.

#### 15) PRIX.

LE PRIX EST EXPRIME EN EUROS.  
LE PRIX INDIQUE DANS LA CONFIRMATION DE COMMANDE EST LE PRIX DEFINITIF, EXPRIME TOUTES TAXES COMPRISES ET LA TVA AU TAUX EN VIGUEUR EN FRANCE AU JOUR DE LA VENTE DU FORFAIT.  
LE PRIX EST SUSCEPTIBLE D'ETRE MODIFIE EN CAS DE VARIATION DES TAXES APPLICABLES.  
CE PRIX COMPREND LE PRIX DES PRODUITS, LES FRAIS DE MANUTENTION, D'EMBALLAGE ET DE CONSERVATION DES PRODUITS, LES FRAIS DE TRANSPORT ET DE MISE EN SERVICE.

#### 16) PAIEMENT.

LE PRIX FACTURE AU CLIENT EST LE PRIX INDIQUE SUR LA CONFIRMATION DE COMMANDE ADRESSEE PAR L'EXPLOITANT.  
SAUF ACCORD PREALABLE SOUS FORME DE CONTRAT NEGOCIE AVEC LA DIRECTION ET SIGNE ENTRE LES DEUX PARTIES, LE PRIX DES PRODUITS EST PAYABLE AU COMPTANT LE JOUR DE LA COMMANDE EFFECTIVE EN ESPECES, PAR CARTE DE CREDIT (VISA/MASTERCARD, L'AMEX N'EST PAS ACCEPTEE) OU PAR CHEQUES VACANCES ET EN CAISSES UNIQUEMENT.

#### 17) ASSURANCE.

POUR LES FORFAITS 4H, JOURNEE ET SEJOUR, LE CLIENT PEUT CHOISIR EN OPTION SUR SON FORFAIT LA SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE JOURNALIERE « E-GLOO PROTECT », SOUMISE AUX CONDITIONS DE LA SOCIETE « E-GLOO PROTECT » ACCESSIBLES PAR CE LIEN [www.e-gloo.eu](http://www.e-gloo.eu) ACHAT EN CAISSES DE L'EXPLOITANT.

#### 18) RESPECT DES REGLES DE

#### SECURITE.

L'USAGER DU DOMAINE SKIABLE EST TENU DE RESPECTER LES REGLES DE SECURITE RELATIVES AU TRANSPORT PAR REMONTEES MECANIQUES, NOTAMMENT LES REGLEMENTS DE POLICES AFFICHES AUX DEPARTS DES REMONTEES MECANIQUES, LES PICTOGRAMMES LES COMPLETANT AINSI QUE TOUTES LES CONSIGNES DU PERSONNEL DE L'EXPLOITANT, SOUS PEINE DE SANCTIONS.  
SUR LES PISTES DE SKI, L'USAGER DU DOMAINE SKIABLE DOIT RESPECTER L'ARRETE MUNICIPAL RELATIF A LA SECURITE SUR LES PISTES DE SKI. IL LUI EST EGALEMENT RECOMMANDE DE TENIR COMPTE DES DIX REGLES DE CONDUITE DES USAGERS DES PISTES EDITEES PAR LA FEDERATION INTERNATIONALE DE SKI (FIS)  
LE SKI HORS-PISTE EST PRATIQUE PAR L'USAGER A SES RISQUES ET PERILS.

#### 19) PROPRIETE INTELLECTUELLE.

LES MARQUES, DESSINS ET GRAPHISMES PORTES SUR LES TITRES, AFFICHES OU TARIFS SONT DEPOSES ET LEUR REPRODUCTION EST STRICTEMENT INTERDITE.

#### 20) INFORMATION PRECONTRACTUELLE- ACCEPTATION DU CLIENT

LE CLIENT RECONNAIT AVOIR EU COMMUNICATION, PREALABLEMENT A LA CONCLUSION DU CONTRAT, D'UNE MANIERE CLAIRE ET COMPREHENSIBLE, DES PRESENTES CGVU ET DE TOUTES LES INFORMATIONS ET RENSEIGNEMENTS VISES A L'ARTICLE L 111-1 DU CODE DE LA CONSOMMATION  
LE CLIENT RENONCE, NOTAMMENT, A SE PREVALOIR DE TOUT DOCUMENT CONTRADICTOIRE, QUI SERAIT INOPPOSABLE A L'EXPLOITANT.

#### 21) INFORMATION CO2 DES PRESTATIONS DE

#### TRANSPORT.

EN APPLICATION DE L'ARTICLE L 1431-3 DU CODE DES TRANSPORTS, L'EXPLOITANT COMMUNIQUE CI-APRES L'INFORMATION CO2 RELATIVE AUX PRESTATIONS DE TRANSPORT PAR REMONTEES MECANIQUES :  
LE CO2 TRANSPORT POUR UN FORFAIT JOURNEE EST DE 140 G, EQUIVALENT A UN PARCOURS EN VOITURE DE 1.3 KM.  
LE CO2 TRANSPORT POUR UN FORFAIT PIETON EST DE 112 G, EQUIVALENT A UN PARCOURS EN VOITURE DE 1 KM.  
POUR UN VEHICULE MOYEN, L'EMISSION DE CO2 EST DE 110G/KM

#### 22) PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.

DANS LE CADRE DE LA GESTION ANTI-FRAUDE, IL EST DEMANDE UNE PHOTO POUR LES FORFAITS DE 2 A 6 JOURS CONSECUTIFS EN HIVER A LA CAISSE DE L'EXPLOITANT.  
LE CLIENT RECONNAIT ET ACCEPTE QUE LES DONNEES RELATIVES A SES DEPLACEMENTS SUR LES PISTES DE SKI POURRONT ETRE EGALEMENT COLLECTEES A DES FINS DE GESTION DES OPERATIONS D'ACCES AUX REMONTEES MECANIQUES, DE CONTROLE DES TITRES ET, LE CAS ECHEANT, DE RECHERCHE DE PERSONNES DISPARUES. LES DONNEES COLLECTEES SONT SUSCEPTIBLES D'ETRE UTILISEES A DES FINS STATISTIQUES ET CE, APRES AVOIR ETE ANONYMISEES  
LA SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE DE LA VORMAINE SE CONFORME AUX OBLIGATIONS ISSUES DU REGLEMENT (UE) 2016/679 RELATIF A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL AINSI QUE DE LA LOI N°78-17 DU 6 JANVIER 1978 MODIFIEE PAR LA LOI N°2018-493 DU 20 JUIN 2018 RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES ET GARANTIE LA MISE EN PLACE DE MESURES TECHNIQUES ET

ORGANISATIONNELLES DE NATURE A ASSURER LA PROTECTION DES DONNEES. LA SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE DE LA VORMAINE, VIA LE GROUPE COMPAGNIE DU MONT BLANC DONT ELLE EST FILIALE, A DESIGNE UN DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES AUPRES DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTES ET MET TOUT EN OEUVRE POUR GARANTIR LA CONFORMITE DES TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ET LES DROITS DES PERSONNES CONCERNEES.  
CONFORMEMENT A LA LEGISLATION « INFORMATIQUE ET LIBERTES » EN VIGUEUR, RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL, VOUS DISPOSEZ SUR VOS DONNEES DES DROIT D'ACCES, DROIT DE RECTIFICATION, DROIT A L'EFFACEMENT (DROIT A L'OUBLI), DROIT D'OPPOSITION, DROIT A LA LIMITATION DU TRAITEMENT, DROIT A LA PORTABILITE. VOUS POUVEZ EGALEMENT DEFINIR DES DIRECTIVES RELATIVES A LA CONSERVATION, A L'EFFACEMENT ET A LA COMMUNICATION DE VOS DONNEES A CARACTERE PERSONNEL APRES VOTRE DECES. VOUS POUVEZ, POUR DES MOTIFS TENANT A VOTRE SITUATION PARTICULIERE, VOUS OPPOSER AU TRAITEMENT DES DONNEES VOUS CONCERNANT.  
POUR EXERCER VOS DROITS, MERCI D'ADRESSER VOTRE COURRIER A GROUPE COMPAGNIE DU MONT BLANC – A L'ATTENTION DU DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES - 35 PLACE DE LA MER DE GLACE - 74400 CHAMONIX MONT-BLANC OU PAR COURRIEL A [DPO@COMPAGNIEDUMONTBLANC.FR](mailto:DPO@COMPAGNIEDUMONTBLANC.FR). MERCI DE JOINDRE UN JUSTIFICATIF D'IDENTITE.  
SOUS RESERVE D'UN

MANQUEMENT AUX DISPOSITIONS CI-DESSUS, SI VOUS ESTIMEZ, APRES NOUS AVOIR CONTACTES, QUE VOS DROITS INFORMATIQUE ET LIBERTES NE SONT PAS RESPECTES, VOUS POUVEZ ADRESSER UNE RECLAMATION EN LIGNE OU PAR VOIE POSTALE A LA CNIL.

### **23) TRADUCTION DU CONTRAT ET REGLEMENT DES LITIGES.**

LES CGVU SONT REDIGES EN LANGUE FRANÇAISE. DANS LE CAS OU ELLES SERAIENT TRADUITES EN UNE OU PLUSIEURS LANGUES, SEUL LE TEXTE FRANÇAIS FERAIT FOI EN CAS DE LITIGE.

LES PRESENTES CGVU SONT SOUMISES, TANT POUR LEUR INTERPRETATION QUE POUR LEUR MISE EN ŒUVRE, AU DROIT FRANÇAIS. LES RECLAMATIONS OU CONTESTATIONS SERONT TOUJOURS REÇUES AVEC BIENVEILLANCE ATTENTIVE, LA BONNE FOI ETANT TOUJOURS PRESUMEE CHEZ CELUI QUI PREND LA PEINE D'EXPOSER SES SITUATIONS.

DES FLYERS DE RECLAMATIONS DISPONIBLES DANS TOUS LES POINTS DE VENTE INVITENT LE CLIENT A FORMULER SA RECLAMATION. MERCI DE LES ADRESSER A : SOCIETE D'EXPLOITATION TOURISTIQUE DE LA VORMAINE, 35 PLACE DE LA MER DE GLACE, 74400 CHAMONIX.

LE CLIENT POURRA FAIRE SA RECLAMATION EN LIGNE SUR LE SITE INTERNET DE L'EXPLOITANT, SOUS CONTACT

[www.lavormaine.com](http://www.lavormaine.com)

OU BIEN PAR EMAIL [lavormaine@orange.fr](mailto:lavormaine@orange.fr)

CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L 211-3 DU CODE DE LA CONSOMMATION, EN CAS DE SURVENANCE D'UN DIFFEREND RELATIF A LA VALIDITE,

L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DES PRESENTES CONDITIONS PARTICULIERES, LE CLIENT PEUT RECOURIR GRATUITEMENT A UNE PROCEDURE DE MEDIATION CONVENTIONNELLE OU

TOUT AUTRE MODE ALTERNATIF DE REGLEMENT DES LITIGES. LE CLIENT EST INFORME DE LA POSSIBILITE DE RECOURIR A UNE PROCEDURE DE MEDIATION AUPRES DU MEDiateUR DU TOURISME ET DU VOYAGE (MTV MEDIATION TOURISME VOYAGE, BP 80 303, 75823 PARIS CEDEX 17) SELON LES MODALITES FIXEES SUR LE SITE **WWW.MTV.TRAVEL** ET DANS UN DELAI MAXIMAL D'UN (1) AN A COMPTER DE LA RECLAMATION ECRITE FORMULEE AUPRES DE L'EXPLOITANT ET EGALEMENT RECOURIR A LA PLATEFORME EUROPEENNE DE REGLEMENT DES LITIGES, ACCESSIBLE SUR INTERNET A L'ADRESSE SUIVANTE : [HTTPS://WEBGATE.EC.EUR OPA.EU/ODR/MAIN/?EVEN T=MAIN.HOME&ING=FR](https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home&ing=fr) LA SAISINE ET L'INTERVENTION DU MEDiateUR TOURISME ET VOYAGE SONT GRATUITES. POUR PERMETTRE SON INTERVENTION, TOUTE RECLAMATION DOIT ETRE PRECEDEE DE DEMARCHES PREALABLES AUPRES DU SERVICE CLIENT DU

PROFESSIONNEL MIS EN CAUSE.

CHAQUE PARTIE PEUT EGALEMENT SOLLICITER L'AVIS D'UN EXPERT, DONT LES FRAIS SONT A SA CHARGE. EN CAS DE DEMANDE CONJOINTE D'EXPERTISE, LES FRAIS SONT PARTAGES ENTRE LES PARTIES. HORS MEDIATION ET AVANT. LA MEDIATION EST GRATUITE POUR LE CONSOMMATEUR.

LE CONSOMMATEUR PEUT SAISIR, SOIT L'UNE DES JURIDICTIONS TERRITORIALEMENT COMPETENTES, EN VERTU DU CODE DE PROCEDURE CIVILE, SOIT LA JURIDICTION DU LIEU OU IL DEMEURAIT AU MOMENT DE LA CONCLUSION DU CONTRAT OU DE LA SURVENANCE DU FAIT DOMMAGEABLE (ART R 631-3 DU CODE DE LA CONSOMMATION).

EN CAS DE CONTESTATION, LE CLIENT PEUT CONTACTER L'EXPLOITANT PAR E-MAIL :

[lavormaine@orange.fr](mailto:lavormaine@orange.fr)

OU BIEN SUR LE SITE INTERNET DE L'EXPLOITANT SOUS CONTACT [www.lavormaine.com](http://www.lavormaine.com)