

1 - Préambule

L'exploitant des domaines skiables de Courchevel et Méribel-Mottaret est : Société des Trois Vallées (S3V) - S.A.E.M. à directoire et conseil de surveillance - RCS Chambéry 429 852 668

Toute demande d'information ou réclamation doit être adressée à :

Pour Courchevel

S3V - Réservation SKIPASS - 110 rue de la Croisette - 73120 Courchevel - FRANCE

Pour Méribel-Mottaret

S3V - Réservation SKIPASS - 73550 Méribel-Mottaret - FRANCE

Contactez-nous

Tél. +33 (0)4 79 08 04 09

www.s3v.com | www.skipasscourchevel.com | www.skipassmeribelmottaret.com | www.skiatouprix.com

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après nommé le « client ») de l'intégralité des présentes CGVU sans préjudice des voies de recours habituelles.

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

La vente des forfaits Ski Atout Prix se fait exclusivement en ligne sur le site www.skiatouprix.com

Concernant les ventes en ligne, elles sont complétées par les Conditions Particulières de vente à distance affichées sur le canal de vente correspondant.

Les présentes conditions générales s'appliquent sur la saison d'Hiver (De la période comprise entre les dates officielles d'ouverture et fermeture des remontées mécaniques du domaine skiable concerné), la saison d'Eté (De la période comprise entre les dates officielles d'ouverture et fermeture des remontées mécaniques du domaine concerné) et plus généralement pour toute ouverture au public.

Il appartient au Client de s'informer sur les différents forfaits existants et le cas échéant sur les Activités et les tarifs proposés et de sélectionner le forfait le plus adapté. Le Vendeur ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

2 - Forfait

Le forfait est composé d'un support Ski Atout Prix sur lequel est enregistré un titre de transport. Il peut être dans certains cas associé à une activité de loisir.

Il donne accès, pendant la durée et les heures de validité du titre de transport et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service et correspondant à la catégorie du titre.

Le client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée.

Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le forfait 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.

Les tarifs des forfaits Ski Atout Prix sont exclusivement consultables sur le site : www.skiatouprix.com

Les forfaits dont la durée est supérieure à la durée la plus courte proposée sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

2.1 - Les supports réencodables

Les supports sont réencodables donc réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite de la date de fin de validité ou date d'expiration indiquée sur le support.

La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support Ski Atout prix. Elle consiste dans la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux.

Les supports permettent d'acquies un titre de transport de 4h à 1 jour (Uniquement -18 ans, adulte et 65/-75 ans) en se connectant à l'adresse Internet suivante : www.skiatouprix.com

Tant que le titre de transport enregistré sur le support n'est pas épuisé, il ne peut être enregistré un autre titre de transport.

Pour permettre le recyclage des supports à leur expiration, merci de les déposer dans les urnes à proximité des points de vente ou de les rendre aux points de vente.

Le prix du forfait n'inclut pas le prix du support.

2.2 - Assurance Carré Neige

Une Assurance Carré Neige est proposée aux clients en saison d'hiver. www.carreneige.com

A ce titre, S3V est enregistrée à l'ORIAS en qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous les numéros 18001185 et 17007353 (www.orias.fr).

Le courtier d'assurance est GBC Montagne dont le siège social est Résidence le Grand Cœur, Bât. B, 298 Avenue Maréchal Leclerc, 73704 BOURG SAINT MAURICE.

Les procédures de réclamation et de recours à un processus de médiation concernant cette assurance sont accessibles sur le site www.carreneige.com

3 - Conditions d'émission et de contrôle des titres de transport

3.1 - Justificatif d'identité

Le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de la catégorie d'âge est subordonné à la capacité de produire des justificatifs d'identité (carte nationale d'identité ou passeport)

3.2 - Modalités de paiement

Les paiements sont effectués en devises euros :

> par carte bancaire (Visa, Eurocard, Master Card, American Express),

> par chèque vacances connect émis par l'ANCV,

3.3 - Facture et justificatif de vente

3.3.1 - Facture

Sur demande il est délivré, quel que soit le support utilisé, une facture sur laquelle figurent, pour une transaction unique, le nombre de produits achetés, un détail sommaire de ces produits, le prix total hors taxe de la transaction et le montant total de la TVA.

3.3.2 - Justificatif de vente

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figure la nature du titre de transport, sa date de validité, le montant hors taxes, et son numéro unique.

Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté lors de toute réclamation.

3.4 - Contrôles

Le client doit être porteur de titre de transport durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée.

Le forfait doit être présenté lors de chaque contrôle demandé par un contrôleur assermenté.

L'absence de titre de transport, l'usage d'un titre de transport non conforme ou le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constaté par un contrôleur assermenté, est passible des poursuites et/ou indemnités. Des agents assermentés de l'exploitant procéderont aux constats de ces infractions qui feront l'objet du versement d'un indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à cinq fois la valeur du titre de transport journalier, augmentée le cas échéant de frais de dossier, dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur (code du tourisme et code de procédure pénale). La falsification d'un titre de transport ou l'utilisation d'un titre falsifié est passible de poursuites pénales ainsi que du paiement de dommages et intérêts. Dans tous les cas précités, les forfaits peuvent être retirés à des fins de preuve d'une contravention ou d'un délit et en vue de les restituer à leurs propriétaires.

Afin de lutter contre la fraude, le client est informé par un logo que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage aux bornes de contrôle. Ces photographies sont alors exploitées par des contrôleurs assermentés lors de contrôles réguliers, à la seule fin de s'assurer de la conformité de ces dernières, le forfait n'étant ni cessible ni transmissible. Les photographies seront conservées pendant la durée de validité du titre et jusqu'à 2 jours supplémentaires. Pour chaque journée ne sont conservées que la 1^{ère} et la dernière photo ; les autres photos sont supprimées en fin de journée. Elles sont traitées comme des données personnelles comme décrit à l'article 8.

3.5 - Transmission et revente interdite

Pendant la durée de validité du titre de transport, le forfait n'est ni cessible, ni transmissible. Il ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

4 - Tarifs

Tous les tarifs publics de vente des forfaits, des titres de transport et des supports sont affichés dans les points de vente. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises selon la TVA en vigueur

Ceux-ci figurent également sur les sites internet www.s3v.com | www.skipasscourchevel.com | www.skipassmeribelmottaret.com | www.courchevel.com | www.meribel.net | www.les3vallees.com | www.skiatouprix.com

Des réductions ou des gratuits sont proposées à différentes catégories de personnes selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièces justifiant l'avantage tarifaire. Aucune photocopie de justificatifs ne sera acceptée. Aucune réduction ou gratuité ne sera accordée après l'achat.

La détermination de l'âge du client à prendre en compte sera celui au jour de début de validité du forfait à délivrer.

Des réductions sont proposées exclusivement sur le site www.skiatouprix.com selon le calendrier en vigueur disponible sur le même site.

Aucune réduction spécifique à la carte Ski Atout Prix n'est accessible aux points de vente.

5 - Remboursement des forfaits

Sur simple demande, les titres de transport pourront être remboursés ou échangés au plus tard la veille du premier jour de validité.

5.1 - Forfaits partiellement utilisés ou non utilisés

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ni totalement épuisés, **ceux-ci ne sont ni remboursés, ni échangés, ni reportés dans leur validité.**

5.2 - Perte, destruction ou vol

En cas de perte, destruction ou vol, les cartes Ski Atout Prix et le cas échéant les titres de transport enregistrés ne sont ni remplacés ni remboursés.

Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès des points de vente ou de l'accueil du domaine skiable.

5.3 - Fermeture ou interruption de service

En cas d'interruption du service supérieure à cinq (5) heures consécutives ET d'au moins 80% des remontées mécaniques auxquelles le titre donne accès, le titulaire d'un titre de transport peut se voir proposer un dédommagement du préjudice subi.

Le titulaire pourra bénéficier sur remise de pièces justificatives (facture ou justificatif de vente et formulaire "Expression Client" dûment rempli) :

> soit d'un avoir en euros à utiliser au plus tard à la fin de la deuxième saison d'hiver suivant celle au titre de laquelle le remboursement est accordé, égal au tarif payé par le client

> soit d'un dédommagement tarifaire différé égal au tarif payé par le client

Les pièces justificatives devront être produites dans les deux mois suivant l'interruption de service. Le dédommagement interviendra dans les quatre mois suivant la réception des pièces.

Aucun remboursement ne pourra être accordé avant la date d'expiration du titre concerné.

NB : Seuls les titres ayant été acquis et réglés directement par le Client auprès de 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.

5.4 - Maladie ou accident et autre événement personnel

Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres de transport pour accident, maladie et toute autre cause personnelle quelle que soit la durée de validité du forfait.

Un service d'assurance peut couvrir ce risque et des renseignements utiles peuvent être obtenus auprès de nos hôtes(ses) de vente.

5.5- Force majeure

En cas de survenance d'un cas de force majeure, l'exécution des obligations dont la réalisation est devenue impossible est suspendue tant que dure cette impossibilité. Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement échappant au contrôle du débiteur, raisonnablement imprévisible lors de la conclusion du contrat, dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées et qui empêche l'exécution de son obligation par le débiteur, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Seront considérés comme des cas de force majeure, sans que la partie qui n'est pas en mesure d'exécuter ses obligations n'ait à établir que l'évènement en cause présente les caractères définis au paragraphe précédent, les événements tels, notamment, sans que cette liste soit limitative, la guerre, les émeutes, l'insurrection, le terrorisme, les troubles sociaux, les grèves de toute nature, certaine crise sanitaire déclarée comme telle. Au cas où cet empêchement est définitif ou si la durée de l'évènement est supérieure à la durée du titre de transport, le présent contrat pourra être résilié à l'initiative de l'une ou l'autre des parties. La résiliation ne pourra donner lieu à aucun dommages et intérêts. Celui qui ne pourrait pas exécuter du fait de la survenance d'un tel cas ne sera pas tenu pour responsable. Aucune sanction contractuelle ne pourra être prononcée à son encontre ni sa responsabilité mise en jeu.

Par ailleurs, pour toute utilisation du titre de transport avant la survenance de l'évènement de force majeure, le client sera redevable des paiements dus selon l'article 5-3 susvisé.

6 - Vente à distance

Les Cartes Ski Atout Prix peuvent être chargées d'un titre de transport acheté exclusivement via le site internet www.skiatouprix.com

Sur simple demande, les titres de transport pourront être remboursés ou échangés au plus tard la veille du premier jour de validité. Les forfaits pourront être remboursés ou échangés au plus tard 13 jours francs après réception de la commande par S3V.

7 - Infractions aux clauses de transport, règles de sécurité et respect des règles de sécurité

Sont interdits tous les agissements de nature à porter atteinte au bon ordre ou à la sécurité, notamment :

- > la consommation d'alcool ou de boissons alcoolisées en dehors des lieux prévus à cet effet (Bar, ...) et dûment autorisés selon la réglementation en vigueur,
- > la consommation de stupéfiants et drogues illicéales,
- > l'état d'ivresse,
- > les injures, rixes et attroupements,
- > les comportements et attitudes de nature à perturber le bon fonctionnement du service, et ceux pouvant créer des dommages matériels et corporels
- > l'utilisation d'appareils ou instruments sonores

Tout client 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 du vendeur, sous peine de sanction suite à l'infraction.

En cas de non-respect des règlements de police ou des présentes conditions générales de vente et d'utilisation, les forfaits pourront être retirés à des fins de preuve. Selon la gravité de l'infraction commise, celle-ci pourra donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire augmentée le cas échéant des frais de dossier ou à des poursuites judiciaires, ainsi qu'au paiement de dommages et intérêts. (Voir article 3.4)

Le ski et le snowboard, ainsi que toute activité de glisse sur neige en général, comme tout sport, comportent des risques.

Les règles FIS constituent le cliché idéal du comportement du skieur et snowboarder diligent, prudent et conscient. Elles ont pour but d'éviter des accidents sur les pistes de ski.

Le règlement FIS s'applique à tous les skieurs et snowboarders qui doivent les connaître et les respecter.

Celui qui provoque un accident en infraction des règles peut être civilement ou pénalement responsable.

- ✓ Règle 1 : Le skieur et snowboarder est responsable non seulement de son comportement fautif mais aussi de son matériel défaillant, même nouvellement développé.
- ✓ Règle 2 : Les collisions sont souvent la conséquence d'une vitesse excessive, d'un comportement incontrôlé ou d'une observation insuffisante de la circulation sur la piste. Le skieur et snowboarder doit pouvoir s'arrêter, virer ou évoluer à la limite de sa visibilité. Il doit aller lentement dans les zones encombrées et notamment au sommet, au bas de pistes et aux abords des remontées mécaniques.
- ✓ Règle 3 : Le ski et le snowboard sont des sports d'évolution libre où chacun peut aller à sa convenance mais en respectant les règles, en tenant compte de ses capacités personnelles et du contexte momentané. La priorité est dû au skieur et snowboarder qui précède. Celui qui avance derrière un autre doit conserver une distance suffisante pour prévenir toutes évolutions du skieur et snowboarder qui le précède.
- ✓ Règle 4 : Les obligations du skieur et snowboarder qui en dépasse un autre restent impératives jusqu'à la complète exécution du dépassement et de telle façon que ce dépassement ne cause aucune difficulté au skieur et snowboarder dépassé. Cette obligation s'impose aussi au dépassement d'un skieur et snowboarder arrêté.
- ✓ Règle 5 : L'expérience prouve que la pénétration ou le départ après un arrêt sur la piste peuvent être la cause d'un accident. Il est donc impératif que le skieur et le snowboarder qui démarre, s'insère harmonieusement et sans danger pour lui et pour autrui dans la circulation générale de descente. Lorsqu'il se trouve alors en mouvement - bien que lentement - il jouit de nouveau du privilège selon la règle 3 envers les skieurs et snowboarders plus vite venant d'en haut ou par derrière. Le développement de skis carving et de snowboards permet aux usagers d'exécuter des virages vers l'amont. En virant vers l'amont, les usagers se déplacent à contresens du mouvement général de descente. Il est donc impératif que les skieurs et snowboarders qui exécutent des virages vers l'amont s'assurent à temps par un examen de l'amont qu'ils peuvent le faire sans danger pour eux et pour autrui.
- ✓ Règle 6 : A l'exception des pistes larges le stationnement doit se faire sur le bord de la piste. Il n'est pas tolérable dans les passages étroits ou sans visibilité de l'amont.
- ✓ Règle 7 : Les évolutions à contresens de la circulation générale sont perturbatrices et imprévisibles des autres skieurs et snowboarders. Les traces profondes faites par les pieds sont dangereuses.
- ✓ Règle 8 : Les pistes sont balisées selon leur degré de difficulté décroissante en noir, rouge, bleu, vert. Le skieur et le snowboarder est libre de choisir sa piste. Les pistes sont équipées d'une signalisation de danger et de barrage (fermeture). Il est impératif de respecter cette signalisation mise en place dans l'intérêt des skieurs et snowboarders.
- ✓ Règle 9 : L'assistance au skieur et snowboarder est une obligation de morale sportive lorsqu'elle n'est pas une obligation légale. Elle consiste à donner les premiers secours, à alerter le service de sécurité et à protéger l'endroit de l'accident. La FIS espère que le délit de fuite à ski et à snowboard sera sanctionné pénalement comme le délit de fuite sur la route, dans tous les pays où la législation ne le prévoit pas déjà.
- ✓ Règle 10 : La relation des témoins est d'une grande importance pour la constitution d'un dossier d'accident. Chacun doit donc remplir ce devoir moral d'homme conscient. Les rapports des services de sauvetage et de la police ainsi que des photos aident considérablement à déterminer les éventuelles responsabilités.

Il est rappelé que le ski hors-piste ainsi que le ski sur piste fermée se fait aux risques et périls du skieur et snowboarder, sous sa propre et entière responsabilité.

7.1 - Respect des mesures et règles sanitaires dans la situation de dispositions particulières

En cas d'urgence sanitaire (et de dispositions suivantes éventuelles), le vendeur peut mettre en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène et de distanciation sociale dites « barrières » (passe vaccinal, gestes barrières, passe sanitaire, etc...). Le client est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. Tout porteur d'un titre de transport est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. En cas de contrôle et de non-respect des prescriptions réglementaires et mesures sanitaires (Dans les conditions en vigueur au jour du contrôle), l'accès sera refusé. Le client s'oblige également à respecter les consignes tant écrites que verbales le cas échéant (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par le vendeur et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

Lorsque le port du masque est obligatoire dans les points de vente, les files d'attente ou sur les remontées mécaniques à des fins de ralentir la propagation d'un virus, celui-ci doit présenter des propriétés de filtration selon la réglementation en vigueur.

Pour plus d'informations, consultez les dispositions sanitaires en vigueur à la page internet suivante : <https://www.s3v.com/regles-sanitaires/>

8 - Protection des données à caractère personnel

8.1 - Organisation des Traitements de données personnelles

Dans le cadre de la réalisation de ses ventes de forfaits, la S3V met en œuvre des traitements informatisés de données personnelles.

Conformément à la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 modifiée le 7 octobre 2016 et le 20 juin 2018 (loi n° 2018-493) et de son décret d'application du 29 mai 2019 (décret n° 2019-536) ainsi qu'au Règlement Général sur la Protection des Données entré en vigueur le 25 Mai 2018, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles vous concernant, d'un droit à la limitation de traitement, d'un droit d'opposition au traitement, d'un droit de retrait du consentement et du droit à la portabilité des données. Vous pouvez exercer vos droits en contactant le DPO par mail à dpo@s3v.com.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Enfin, vous avez le droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

8.2 - Traitement de la Gestion Commerciale / Billetterie

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la vente de votre forfait le sont aux fins suivantes : la réalisation et le suivi de la vente, la facturation et le cas échéant après accord explicite de votre part, pour vous adresser des communications commerciales sur nos produits et services.

Les données à caractère personnel qui vous sont demandées, en dehors de celles nécessitant un accord explicite de votre part, sont toutes obligatoires. A défaut, nous ne pourrions traiter votre commande. Elles sont destinées à la Direction Commerciale de la S3V et sont conservées respectivement 3 ans pour l'envoi de communications commerciales, et 10 ans pour les données relatives aux factures.

8.3 - Traitement des Données de passage

Les données de passages aux remontées mécaniques sont collectées. Celles-ci sont destinées à la gestion des accès aux remontées mécaniques, au contrôle des titres et à des fins statistiques. Ces données sont destinées aux services d'Exploitation et Commercial de la S3V. Elles sont conservées une saison mais seul le détail des 6 derniers passages est accessible pendant une période de 48 heures. Ensuite, une information globalisée par station et par jour pourra être utilisée. Ces données sont anonymisées après la fin de saison pour un usage statistique.

8.4 - Traitement de contrôle PhotoCompare sur les bornes de certains appareils

Un traitement est mis en œuvre sur certaines remontées mécaniques pour le stockage des photos à chaque passage aux bornes de contrôle. Celles-ci ont pour but uniquement le contrôle des forfaits et sont destinées aux services de contrôle de la S3V. Leur exploitation et durée de validité sont explicitées au paragraphe 3.4 Contrôles.

8.5 - Traitement pour un service gratuit de prise de Photo souvenir

Sur les télésièges Biollay et Combes ainsi que sur la piste Luge Moriond Racing, la S3V a mis en place un service automatique et gratuit de prise de photo souvenir. A votre passage, une photo du siège de la remontée ou de votre luge est prise automatiquement. Une borne disponible à l'arrivée vous permet de récupérer cette photo.

Dans le cadre de la protection des données personnelles, celle-ci sera supprimée automatiquement au bout de 30 mn.

Il est précisé qu'en utilisant les remontées mécaniques exploitées par les autres exploitants des 3 Vallées, les Clients sont également susceptibles d'être pris en photographie. Le Client doit alors s'adresser à l'exploitant concerné pour mettre en œuvre ses droits.

9 - Information CO2 des prestations de transport

En application de l'article L 1431-3 du Code des transports, la S3V communique ci-après l'information CO₂ relative aux prestations de transport par remontées mécaniques :

- Le CO₂ transport pour un forfait journée dans les 3 Vallées est de 366 g équivalent à un parcours en voiture de 2.6 km

Pour tout renseignement complémentaire, il convient de s'adresser au service suivant : S3V - Service QSE - BP 40 - 73122 Courchevel cedex - France.

10 - Règlement des litiges - Traduction et loi applicable

La responsabilité de S3V ne saurait être engagée si un accident survenait sur un appareil ne faisant pas partie de son domaine d'exploitation. Le domaine d'exploitation de S3V correspond à la Vallée de Courchevel et à Mottaret.

La responsabilité de S3V ne saurait être engagée si un accident survenait hors-piste ainsi que sur piste fermée.

Dans le cas où les présentes CGVU seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGVU est la seule à faire foi. En conséquence, en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes CGVU, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française. Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre au droit français.

Tout litige sera de la compétence des tribunaux dans le ressort desquels est domicilié l'Exploitant.

Toute réclamation doit être adressée à S3V dans un délai de 2 mois suivant la survenance de l'événement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l'adresse suivante : S3V - BP 40 - 73122 COURCHEVEL Cedex - France

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 2 mois suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet : www.mtv.travel

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

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/>