

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DES TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTÉES MÉCANIQUES ET DU FORFAIT X-PERIENCES

Domaine Skiable de La Rosière (DSR)

SAS au capital de 2 000 000€

RCS n° 444 425 169 – Chambéry

Siège social : 956 Route du Col du Petit St Bernard – Maison du Ski – 73700 MONTVALEZAN

Tel : +33 (0)4 79 40 12 00,

Mail : dsr@dsr-larosiere.com

TVA intracom : FR 43 444 425 169

Assurée en responsabilité civile professionnelle dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances auprès de MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA IARD - 14, Bd Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans Cedex 9 sous la référence 146339942.

Enregistrée à l'ORIAS en qualité de Mandataire d'Intermédiaire en Assurance sous le numéro 17007383 (www.orias.fr).

Exploitant le Domaine Skiable de La Rosière

Ci-après dénommé « l'Exploitant » ou « DSR »

GENERALITES

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (CGU) s'appliquent à l'ensemble des **TITRES DE TRANSPORT** sur remontées mécaniques (ci-après dénommé le « **TITRE DE TRANSPORT** ») et au **FORFAIT X-PERIENCES** (ci-après dénommé le « **FORFAIT X-PERIENCES** ») émis par l'Exploitant et donnant l'accès au Domaine Skiable de La Rosière et/ou l'Espace San Bernardo (espace relié avec le Domaine Skiable de La Thuile Val d'Aoste Italie).

L'acquisition d'un **TITRE DE TRANSPORT** sur remontées mécaniques ou d'un **FORFAIT X-PERIENCES** implique la connaissance et l'acceptation par le titulaire (ci-après dénommé (« **l'Usager** »)), de l'intégralité des présentes CGU, sans préjudice des voies de recours habituelles. Les présentes CGU complètent toutes les Conditions Générales de Vente (CGV) instaurées par l'Exploitant ayant procédé à la vente du **TITRE DE TRANSPORT** ou du **FORFAIT X-PERIENCES** au client (**l'Usager**) : elles sont applicables à **l'Usager** quel que soit le canal de vente choisi. Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. 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.

► MODALITES (Art 1)

L'usager doit impérativement conserver le justificatif de vente qui lui est délivré lors de son achat auprès de l'Exploitant sur lequel est mentionné le domaine, la catégorie d'âge (adulte, enfant, etc.), les dates de début et de fin de validité, le numéro de carte rechargeable du **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES**, et l'assurance éventuellement souscrite. Il lui sera en effet réclamé en cas de contrôle par un contrôleur ainsi qu'à l'appui de toute demande (ex : secours, perte ou vol du Titre, réclamation auprès de l'Exploitant). Tout **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** est strictement personnel, incessible et intransmissible. Il ne peut faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux excepté le **TITRE DE TRANSPORT** plein tarif dont la durée est la plus courte, qui lui est cessible. Il appartient donc à **l'Usager** de conserver son **TITRE DE TRANSPORT** ou son **FORFAIT X-PERIENCES** de manière à ce qu'il ne soit pas utilisé par un tiers.

► UTILISATION DU TITRE DE TRANSPORT ET DU FORFAIT X-PERIENCES (Art 2)

Chaque **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** (émis sur une carte rechargeable numérotée – numéro unique) est utilisable pour une période de validité et une catégorie d'âge, prédéterminées. Les informations relatives à la validité ou à la catégorie d'âge inscrites sur le support n'ont aucune valeur contractuelle. Seules les informations contenues dans la puce du support font foi. Tout **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** 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 **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** est défini sur le plan des pistes de la saison d'hiver concernée et durant les périodes d'ouverture des remontées mécaniques telles qu'elles sont affichées aux points de vente de l'Exploitant et/ou au départ des remontées mécaniques, sous réserve des conditions météorologiques et d'enneigement. **L'Usager** doit être porteur de son **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée et être présenté à tout Contrôleur de l'Exploitant ou de la Thuile d'Aoste qui est en droit de le lui demander. Pour favoriser la transmission des informations encodées lors du passage aux bornes de contrôle, le **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** doit être porté à gauche et, de préférence, éloigné d'un téléphone portable, de clefs et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium. En outre, **l'Usager** veillera à ne pas détenir sur lui plusieurs **TITRES DE TRANSPORT** ou **FORFAITS X-PERIENCES** en cours de validité. Chaque catégorie d'âge est automatiquement signifiée par les bornes de contrôle par différentes couleurs lumineuses.

► CONTRÔLE DES TITRES DE TRANSPORT ET FORFAITS X-PERIENCES (Art 3) CONTRÔLE PAR COMPARAISON DE PHOTO

En vue de lutter contre la fraude, **l'Usager** est informé que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage, à certaines bornes du domaine skiable de La Rosière. Des panneaux d'information sur site informe l'utilisateur de ce dispositif.

Lesdites photographies sont alors comparées par des contrôleurs qui peuvent confondre les fraudeurs. Les photographies sont uniquement destinées à l'Exploitant. Elles seront conservées pendant la durée de validité du **TITRE DE TRANSPORT** ou du **FORFAIT X-PERIENCES** de **l'Usager** photographié. Afin de préserver la confidentialité et la sécurité de ces données personnelles, 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-feu) et des mesures organisationnelles (telles qu'un système d'identifiant/de mot de passe, des moyens de protection physique, etc...).

L'Usager peut exercer son droit d'accès et de rectification des données le concernant en adressant sa demande à l'attention du délégué à la protection des données personnelles de l'Exploitant sur l'adresse mail suivante : rgpd@groupe-sofival.com.

L'utilisateur dispose par ailleurs du droit d'exercer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle.

► FRAUDE, ABSENCE ou NON CONFORMITE DE TITRE DE TRANSPORT OU DE FORFAIT X-PERIENCES – NON-RESPECT DES REGLEMENTS DE POLICE (Art 4)

L'absence de **TITRE DE TRANSPORT** ou de **FORFAIT X-PERIENCES**, l'usage d'un **TITRE DE TRANSPORT** ou d'un **FORFAIT X-PERIENCES non valable** (mauvais secteur de validité, non-respect de la catégorie d'âge, titre périmé ou falsifié, échange, etc...) ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constatés par un Contrôleur, feront l'objet :

- soit du versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Selon la nature de l'infraction, cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ fois la valeur du **TITRE DE TRANSPORT** tarif public Espace San Bernardo Adulte pratiqué par l'Exploitant, augmentée le cas échéant de frais de dossier dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur (Art. L 342-15, R

342-19 et R 342-20 du Code de tourisme, art. 529-3 et suivants du Code de procédure pénale)
;

- soit de poursuites judiciaires auprès du Ministère Public avec paiement de dommages et intérêts.

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

Le Contrôleur pourra demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire d'un **TITRE DE TRANSPORT** ou d'un **FORFAIT X-PERIENCES** à tarif réduit ou gratuit.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le Contrôleur en rendra 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.

En outre, ce Contrôleur pourra procéder au retrait immédiat de tout **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** en vue de le restituer à son véritable propriétaire.

► PERTE, DESTRUCTION OU VOL DU TITRE DE TRANSPORT OU DU FORFAIT X-PERIENCES (Art 5)

Les dispositions ci-dessous s'appliquent exclusivement au **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** émis par l'Exploitant et par ses partenaires.

En cas de perte, de destruction ou de vol d'un **TITRE DE TRANSPORT** ou d'un **FORFAIT X-PERIENCES**, l'**Usager** doit en faire la déclaration aux caisses. Pour cela il devra impérativement présenter le justificatif d'achat du **TITRE DE TRANSPORT** ou du **FORFAIT X-PERIENCES** sur lequel figure toutes les données (durée, catégorie de client (Adulte, Enfant, ...) numéro unique, ...). Après vérification d'usage, un nouveau **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** sera délivré pour la durée restant à courir moyennant des frais de traitement d'un montant de 10.00 € auxquels sont ajoutés le prix de la carte rechargeable. Le **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** déclaré perdu, détruit ou volé sera neutralisé.

Pour cela, l'**Usager** doit remplir et signer une déclaration de perte sur laquelle sont mentionnés notamment : son nom, son prénom, les dates et la durée de validité du **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** perdu ou volé, la date de perte.

- Si l'**Usager** a acquis et réglé son **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** directement auprès de l'Exploitant, il doit fournir le justificatif de vente (le reçu papier remis au moment de l'achat du **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** en caisse, ou bien la copie de la confirmation de commande dans le cas d'un paiement en ligne ou sur Bornes autonomes en libre-service), à l'appui de sa demande.
- Si l'**Usager** a acquis son **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** via les partenaires de l'Exploitant (hébergeurs, Tour-opérateurs, ...), il doit fournir à l'Exploitant le numéro de carte rechargeable qui correspond à celui de son **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES**.

► OUBLI DU TITRE DE TRANSPORT OU DU FORFAIT X-PERIENCES (Art 6)

Les dispositions ci-dessous s'appliquent exclusivement au **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** émis par l'Exploitant et par ses partenaires.

En cas d'oubli d'un **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES**, l'**Usager** doit en informer les caisses des remontées mécaniques. Pour cela, il devra impérativement présenter le justificatif d'achat du **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** sur lequel figure toutes les données (durée,

catégorie de client (Adulte, Enfant, ...) numéro unique, ...). Après vérification d'usage, un nouveau **TITRE DE TRANSPORT** d'une journée sera délivré moyennant des frais de traitement d'un montant de **5.00 €**. Le **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** déclaré oublié sera neutralisé pour la journée concernée.

► DEFECTUOSITÉ DU TITRE DE TRANSPORT OU DU FORFAIT X-PERIENCES (Art 7)

Les cartes à puce sur lesquelles un **TITRE DE TRANSPORT** ou un **FORFAIT X-PERIENCES** est encodé ne doivent être ni pliées, ni perforées, ni cassées, ni posées près d'une source de chaleur.

En cas de dysfonctionnement d'une carte à puce fournie par L'Exploitant ou l'un de ses mandataires, l'**Usager** peut remettre cette carte à l'un des points de vente de l'Exploitant afin d'en obtenir le remplacement. Ce remplacement est gratuit. Néanmoins, s'il s'avère que le dysfonctionnement est imputable au non-respect des Conditions d'Utilisation par l'**Usager**, le remplacement de la carte est facturé 2.00 € TTC à l'Usager au titre du prix de la carte.

► RESPECT DES REGLES DE SECURITE (Art 8)

Tout titulaire d'un **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** 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. De même sur les pistes de ski, l'usager du domaine skiable est soumis au 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 conduite des usagers des pistes » éditées par la Fédération Internationale de Ski (F.I.S.).

► REFUS DE TRANSPORT (Art 9)

L'Exploitant pourra, à tout point d'embarquement sur son domaine skiable, refuser de transporter un **usager** si l'un ou plusieurs des cas suivants s'est ou est susceptible de se produire :

- L'**usager** ne s'est pas conformé à la réglementation applicable.
- L'état physique ou mental de l'usager, y compris un état causé par la consommation d'alcool ou la prise de drogues ou de médicaments, pourrait présenter un danger voire un risque pour lui-même, les autres **usagers**, les salariés ou les biens de l'entreprise.
- L'**usager** a notamment menacé les intérêts de DSR et de son personnel ou a compromis ou tenté de compromettre leur sécurité ou celle des autres **usagers**.
- L'**usager** a un comportement dangereux sur le domaine skiable et/ou ne respecte pas les 10 règles du skieur édictées par la Fédération Internationale de Ski (F.I.S.).

Pour faire suite aux refus de transporter, DSR se réserve le droit de suspendre dans un 2eme temps le **TITRE DE TRANSPORT** ou **FORFAIT X-PERIENCES** de l'**usager**, temporairement ou définitivement et/ou réclamer à l'**usager** le versement d'une indemnité forfaitaire mentionnée à l'article 4.

► DOMAINES RELIÉS ET RESPONSABILITÉS (Art 10)

Le Domaine relié Espace San Bernardo inclut le Domaine Skiable de La Rosière (France) et celui de La Thuile (Italie).

La responsabilité de l'Exploitant (DSR) ne saurait être recherchée si un accident survenait sur une piste ou un appareil de remontée mécanique ne faisant pas partie de son territoire.

Gestion des retardataires sur le domaine skiable international France -Italie

Il est demandé aux skieurs parcourant le domaine skiable franco-italien de respecter les horaires de fermeture des appareils affichés sur chaque remontée.

Le non-respect de ces horaires génère des contraintes d'exploitation pour les Exploitants, DSR - *La Rosière France* - et FUNIVIE - *La Thuile Italie* - et comporte de réels risques d'un point de vue de la

sécurité (skieurs encore embarqués sur des remontées à la tombée de la nuit, skieurs évoluant sur pistes fermées ou dans des conditions météorologiques dégradées, etc...).

En cas de retard supérieur à 5 min par rapport à l'horaire officiel de fermeture et si les conditions météorologiques le permettent, celui-ci fera l'objet de frais de rapatriement à la charge du client, conformément à la convention affichée au Central Pistes/RM de La Rosière ou dans les caisses des remontées mécaniques de La Thuile.

En cas de retard supérieur ou égal à 15 min, les Exploitants, DSR ou FUNIVIE, pourront refuser le rapatriement d'un client sur sa station d'origine ; les frais liés à son hébergement dans la station voisine resteront alors à sa charge, sans recours possible auprès de DSR et FUNIVIE.

Par mauvaises conditions météorologiques, les Exploitants, DSR ou FUNIVIE, ne pourront pas tolérer le moindre retard et refuseront le rapatriement d'un client sur sa station d'origine ; les frais liés à son hébergement dans la station voisine resteront alors à sa charge, sans recours possible auprès de DSR et FUNIVIE.

Obligation du port du casque sur le domaine skiable de La Thuile Val d'Aoste Italie

Conformément à la réglementation en vigueur sur le domaine skiable de La Thuile Val d'Aoste Italie, le port du casque est **obligatoire sur le domaine skiable de La Thuile Val d'Aoste Italie**. Il est de la responsabilité du Client de se conformer à cette obligation légale lors de l'utilisation du domaine skiable de La Thuile Val d'Aoste Italie. L'Exploitant décline toute responsabilité en cas de non-respect de cette règle.

► PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (Art 11)

Les données relatives aux déplacements de l'**Usager** sont collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques et de contrôle du **TITRE DE TRANSPORT** ou du **FORFAIT X-PERIENCES**. Les données sont aussi recueillies à des fins statistiques. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'Exploitant et le cas échéant, à la société FUNIVIE, Exploitante du domaine skiable relié parcouru. Responsable du traitement : l'Exploitant- Finalité des traitements : Billetterie, contrôle d'accès.

En outre, en cas d'intervention de pisteurs-secouristes auprès d'un **Usager**, des données à caractère personnel sont recueillies par ces derniers, en vue d'assurer le suivi de leur intervention et la facturation des frais de secours. Ces données sont uniquement destinées à l'Exploitant et à l'autorité publique chargée du recouvrement des frais de secours. Finalité des traitements : suivi des interventions du service de sécurité des pistes.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés modifiée et au Règlement européen relatif à la protection des données personnelles du 27 avril 2016, l'**Usager** dispose d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données personnelles le concernant, d'un droit à la limitation du traitement, d'un droit d'opposition au traitement ainsi que d'un droit à la portabilité de ses données.

Il peut exercer ses droits en contactant l'Exploitant :

- Par e-mail : dsr@dsr-larosiere.com
- Par courrier : DSR – Service Commercial – 956 Route du Col du Petit St Bernard – Maison du Ski – 73700 Montvalezan

L'**Usager** peut également retirer à tout moment son consentement au traitement de ses données. Ce retrait ne remet pas en cause la licéité des traitements effectués avant cette décision.

Dans un souci de confidentialité et de protection des données, l'Exploitant doit être en mesure de vérifier l'identité de l'**Usager** pour répondre à sa demande. Ainsi, toute demande d'exercice de droits doit être accompagnée de la copie d'un document d'identité mentionnant la date et le lieu de

naissance ainsi que la signature, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, au décret du 20 octobre 2005 et au règlement européen 2016/679.

L'Usager peut en outre définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après son décès.

Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL – www.cnil.fr).

L'Exploitant a désigné un délégué à la protection des données personnelles, dont les coordonnées sont les suivantes :

Sofival – délégué à la protection des données personnelles

51 rue République-73000 Barberaz - 04 79 85 10 80 – rgpd@groupe-sofival.com

► EMISSIONS DE GAZ A EFFET DE SERRE (Art 12)

Conformément à l'article L1431-3 du Code des Transports, l'Exploitant vous communique ci-après l'information CO2 des prestations de transport par remontées mécaniques.

En hiver, la quantité de gaz à effet de serre émise par les remontées mécaniques est de :

- 146.4 g CO²e pour un Titre de Transport valable pour une journée et pour les remontées mécaniques du domaine de La Rosière, équivalant à un parcours en voiture de 0,67 km ;
- 878.4g CO²e pour un Titre de Transport valable pour six jours et pour les remontées mécaniques du domaine de La Rosière, équivalant à un parcours en voiture de 4,04 km ;

Pour tout renseignement complémentaire, l'Usager peut s'adresser à : DSR, Service sécurité et environnement, 956 route du Col du Petit Saint Bernard, 73700 Montvalezan, France.

► DISPOSITIONS PARTICULIERES (Art 13)

Respect des mesures et règles sanitaires

Dans le but de faire face à toute pandémie déclarée comme telle par les autorités de santé, et notamment dans le contexte épidémique du Covid19, l'Exploitant a mis et met en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires et communique sur les mesures d'hygiène correspondantes. **L'Usager** est tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires, susceptibles d'évoluer selon la situation sanitaire, dès lors qu'elles sont en vigueur (ex : passe vaccinal, gestes barrière ...). Pour plus d'information, consultez les dispositions sanitaires en vigueur. Tout Usager titulaire d'un **TITRE DE TRANSPORT** ou d'un **FORFAIT X-PERIENCES** 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 le cas échéant (et les pictogrammes les complétant le cas échéant) qui lui seront transmises et dispensées par l'Exploitant et par son personnel, en amont comme au cours de sa présence sur site et de l'accomplissement de la prestation.

Mesures de restriction énergétique

Dans le contexte de crise énergétique, les autorités sont susceptibles d'imposer des mesures de restriction énergétique pouvant impacter l'offre de transport par remontées mécaniques et la prestation du domaine skiable de l'Exploitant. Le cas échéant, l'Exploitant s'engage à informer sa clientèle dans les meilleurs délais après information par les autorités / fournisseurs d'énergie des impacts prévisionnels sur les remontées mécaniques et le domaine skiable. Dans une telle éventualité, les dispositions prévues aux présentes (voir art.8 des CGV interruption du fonctionnement des remontées mécaniques) s'appliqueront.

► TRADUCTION ET LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES (Art 14)

Ces présentes CGU sont établies uniquement en Français. Elles sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français.

En cas de différend survenant sur l'interprétation ou l'exécution des présentes, **l'Usager** est informé qu'il peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle conformément à l'article L211-3 du Code de la consommation, ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Toute réclamation doit au préalable être adressée par écrit à l'Exploitant par courrier à l'adresse suivante : DSR – Service Commercial – Maison du Ski – 956 route du Col du Petit St Bernard – 73700 MONTVALEZAN - FRANCE. A défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse à l'issue d'un délai de 60 jours à compter de l'envoi de sa réclamation écrite, **l'Usager** a la possibilité de saisir le **Médiateur du Tourisme et du Voyage**, dont les coordonnées sont les suivantes : MEDIATION TOURISME ET VOYAGE - BP 80303 - 75823 PARIS Cedex 17 ; www.mtv.travel.

La saisine du médiateur doit être effectuée dans le délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite auprès du professionnel. Les modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant le site internet de la Médiation du Tourisme et du Voyage : www.mtv.travel.

L'avis rendu par le médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat.

En outre, conformément aux dispositions du Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013, une plateforme de règlement en ligne des litiges a été mise en place par la Commission européenne pour le règlement des litiges relatifs aux achats en ligne. Cette plateforme est accessible au lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>, étant précisé que l'adresse électronique de l'Exploitant est la suivante : dsr@dsr-larosiere.com.

A défaut de règlement amiable, le litige peut être porté par la partie la plus diligente devant les tribunaux compétents.