CONDITIONS GENERALES DE VENTE DES TITRES DE TRANSPORT

Domaine Skiable de Valmorel (D.S.V)

S.A.S au capital de 3 200 000 € / RCS n° 306 689 225 Albertville / N° TVA : FR 863 066 892 25

Siège social et adresse postale : La Tour 73260 VALMOREL

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

Tél : 04 79 09 80 26 @ : dsv@dsv-valmorel.com

Ci-après dénommé « l'Exploitant ».

GENERALITES (Art.1)

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des titres de transport sur remontées mécaniques vendus par l'Exploitant à compter du 4 juillet 2026, pour la saison d'été en cours. Les CGV sont consultables aux points de vente des titres de transport de l'Exploitant et sur le site www.skipass.valmorel.com. 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 et pour les sociétés ayant leur siège social en France.
L'acquisition du titre de transport de remontées mécaniques implique la connaissance et l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales, sans préjudice des voies de recours habituelles.
Les présentes conditions sont complétées par les conditions générales d'utilisation des titres de transport sur remontées mécaniques.
Le titre de transport est déterminé pour un domaine de validité, une durée, une catégorie de personnes et il n'est utilisable que sur le réseau des remontées mécaniques du domaine pour lequel il a été émis. **L'ensemble des forfaits délivrés ne donnent pas accès aux remontées mécaniques de Saint François Longchamp**.
Il appartient au Client de s'informer sur les titres et les tarifs et de sélectionner le plus adapté. L'Exploitant ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.

Les dates d'ouverture et de fermeture et les horaires d'ouverture sont donnés à titre indicatif sous réserve des conditions météorologiques ou conjoncturelles.

TARIFS ET JUSTIFICATIFS (Art.2)

Les tarifs publics des titres de transport sont consultables aux points de vente des titres de transport de l'Exploitant et sur le site www.skipass.valmorel.com.
Des documents tarifaires sont disponibles dans les points de vente. **Ces tarifs sont exprimés en €uros et toutes taxes comprises. (*Tarifs TTC sous réserve de modification du taux de TVA ou de toutes autres règles fiscales*).**
La délivrance du forfait est subordonnée à l'achat simultané d'un support main libre 3 € (remboursable en fin de séjour). Les tarifs remontées mécaniques affichés n'incluent pas le prix du support main libre.
Des réductions ou des gratuités sont proposées à différentes catégories de personnes selon les conditions consultables dans les points de vente. Le bénéfice d'une réduction tarifaire en fonction de la catégorie d'âge est subordonné à la production de justificatifs d'identité. L'âge du Client sera pris en compte au premier jour de validité du titre de transport. Les réductions ou gratuités ne seront accordées que sur présentation en caisse, au moment de l'achat, de pièces justifiant les avantages tarifaires. Aucune réduction ne sera accordée après l'achat.
Il appartient au Client de s'informer sur les produits et les tarifs proposés et de sélectionner le plus avantageux pour lui. Le personnel ne peut être tenu pour responsable du choix du Client.
Les réductions appliquées aux différentes offres tarifaires ne sont pas cumulables.

LES DIFFERENTS TITRES DE TRANSPORT (Art.3)

Les titres de transport supérieur à la journée sont établis sur des supports réencodables moyennant la somme de 3 €.
Ce support pourra être remboursé à nos caisses en fin de séjour ou auprès des commerçants partenaires et ce, jusqu'au 31 août 20253. Aucun remboursement par courrier ne sera accepté.

A compter du 4 juillet 2026 :

Forfait journée : valide de 9h00 à 12h45 et de 13h45 à 17h00
½ journée Matin : valide de 9h00 à 12h45
½ journée Après-midi : valide de 13h45 à 17h00
Semaine : valide de la date de début de validité à 9h00 et jusqu'à la date de fin de validité à 17h00.
Ticket au passage : valide pour un passage.
Saison : valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'été.

Tous les forfaits remontées mécaniques dont la durée est supérieure au passage à l'unité sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

Le Pass TRIBU :
Cette tarification est appliquée à partir de 3 personnes sur les forfaits d'une durée de 7 jours ou saison. Forfaits émis lors d'une même transaction et pour les mêmes dates de validité, sur présentation de justificatifs en caisse. En cas d'annulation d'un ou plusieurs titres, les forfaits établis dans la transaction concernée seront réévalués au tarif public non remisé.

Passe Aventure : L'Exploitant délivre pour le compte de l'office du tourisme des vallées d'Aigueblanche des cartes « multi activités » dénommées Pass'Aventure.
Dans ce cadre, les conditions générales de vente appliquées sont celles de l'office du tourisme.

MODALITE DE PAIEMENT (Art.4)

Toute délivrance d'un titre donne lieu à paiement immédiat du tarif correspondant.
Ces paiements sont effectués :

- en devises euros
- par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et libellé à l'ordre de DSV. La présentation d'une pièce d'identité est exigée.
- par carte bancaire (Visa, Eurocard Master Card, Américan Express uniquement)
- par chèque vacances « papier » émis par l'ANCV (**Les chèques vacances sport ne sont pas acceptés**).
- Par chèques vacances connect

Paiement différé : accord contractuel préalable.

BON DE LIVRAISON ET JUSTIFICATIF DE VENTE (Art.5)

Bon de livraison : délivré sur demande, 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.
Justificatif de vente : chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente sur lequel figurent la nature du titre de transport, sa date de validité et son numéro unique d'identification. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté lors de toute réclamation.

REMBOURSEMENT DES FORFAITS (Art.6)

Les forfaits Séjour et Saison tiennent compte d'une dégressivité de prix.
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 quelle qu'en soit la cause : maladie, accident ou toute autre cause personnelle au titulaire et ce, quelle que soit la durée de validité dudit forfait.

PERTE, DESTRUCTION OU VOL (Art.7)

En cas de perte ou vol, pour les forfaits dont la durée de validité est supérieure à une journée et sur présentation du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un titre de transport pour la durée restant à courir. Le nouveau support correspondant fera l'objet d'une caution de 3 €.
Les frais de dossier pour la réémission d'un titre perdu ou volé sont fixés à 10 € pour la saison été 2024. Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès des points de vente de forfaits du Domaine Skiable. Les forfaits perdus ou volés, dont la validité est supérieure à la journée, seront neutralisés.

INTERRUPTION DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE DES REMONTEES MECANIQUES (Art.8)

Forfaits de 1 à 14 jours :
En cas d'interruption de plus d'une demi-journée concernant plus de 85 % des installations du Domaine skiable de Valmorel (valeur : puissance SNTF : débit de l'appareil conjuguée avec la dénivelée et le type d'appareil : données à disposition sur simple demande auprès de nos services), le titulaire d'un forfait pourra se voir proposer un dédommagement du préjudice subi. (Excepté pour les titres inférieurs à 1 jour et les titres « saison »).
Le Client pourra bénéficier sur remise de pièces justificatives :

- soit d'une prolongation immédiate en journée.
- soit d'un avoir sous forme de lettre-chèque à utiliser au plus tard à la fin de la deuxième saison d'été suivant celle au titre de laquelle l'avoir est accordé.
- soit d'un remboursement différé par chèque ou virement égal au prix moyen journée du forfait, payé par l'utilisateur à la caisse des remontées mécaniques, multiplié par le nombre de journées non utilisées.

Dans ces deux derniers cas, une demande commerciale devra être déclarée selon les modalités définies à l'article 9 des présentes conditions.

Forfaits saison :

Seule une exploitation des remontées mécaniques de moins de 25 jours consécutifs ou non dans la saison et avec moins de 60% des remontées mécaniques peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client.

Une demande commerciale pourra alors être déclarée selon les modalités définies à l'article 9 des présentes conditions.

Cette demande devra être accompagnée des justificatifs de vente. Le dédommagement interviendra dans les deux mois suivant la réception des pièces. Aucun dédommagement ne pourra être accordé avant le jour d'expiration du titre concerné. Le Client ne saurait prétendre à une quelconque somme ou prestation excédant cette indemnisation forfaitaire.

Seule les demandes concernant les titres ayant été réglés directement par le Client auprès de l'Exploitant seront recevables. Dans le cas d'une vente par un intermédiaire, le Client doit s'adresser directement à son revendeur.
En cas d'orage, l'ensemble des remontées mécaniques pourront être arrêtées sans préavis.

RECLAMATIONS (Art .9)

Toute autre réclamation doit être adressée à l'Exploitant dans un délai de deux mois suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour recourir à la médiation ou intenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 13 des présentes.
Toute réclamation doit être formulée via le site internet **:** **www.skipass.valmorel.com** onglet contact**. Chaque demande doit être accompagnée des justificatifs.**

PROPRIETE INTELLECTUELLE (Art .10)

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

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (Art.11)

Le Client est informé et accepte que lorsqu'il procède à l'achat d'un titre de transport sur remontées mécaniques, l'Exploitant est amené à collecter et traiter certaines données personnelles le concernant (telles que le nom, le prénom, coordonnées postales, e-mail, …) dans le respect de la réglementation applicable en matière de données personnelles, en sa qualité de responsable de traitement.
La collecte et le traitement de ces données sont nécessaires aux fins de l'exécution du contrat et de la gestion de la relation client et de son suivi, et a pour base juridique le contrat qui lie le Client à l'Exploitant.
L'ensemble des informations demandées par l'Exploitant pour la délivrance des titres de transport est obligatoire. Si une ou plusieurs informations obligatoires sont manquantes, le titre de transport ne pourra pas être émis.
Les données ainsi collectées sont conservées pendant une durée de 5 ans à compter de leur collecte (cette durée est portée à 10 ans lorsque l'achat est effectué en ligne et que le montant de la commande est égal ou supérieur à 120 euros).

L'Exploitant peut aussi être amené à collecter et traiter certaines données personnelles du Client (telles que l'adresse e-mail, l'adresse postale) dans le cadre de l'envoi de lettres d'information, d'offres commerciales, d'enquêtes de satisfaction, ou encore afin de répondre aux demandes de renseignements. Ces traitements sont alors fondés sur le consentement du Client. Les données ainsi collectées sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'exécution de la prestation considérée et plus globalement à la gestion de la relation commerciale. Les données collectées aux fins de prospection commerciale sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

L'ensemble des données collectées n'est destiné qu'aux services compétents de l'Exploitant, ainsi qu'aux prestataires dont l'intervention est rendue nécessaire dans le cadre de l'exécution du contrat et des traitements susmentionnés.

Le Client dispose du droit de demander l'accès à ses données personnelles, la rectification de celles-ci, leur effacement, une limitation du traitement mis en œuvre, de s'opposer au traitement, de retirer son consentement quand le traitement est fondé sur le consentement, à la portabilité des données, d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France, la CNIL) et de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

Le Client peut exercer ses droits en contactant l'Exploitant à l'adresse suivante :
- Par courrier postal : Domaine Skiable de Valmorel – 210 ROUTE DE CREVE TETE - VALMOREL – 73260 LES AVANCHERS VALMOREL
- Par voie électronique : dsv@dsv-valmorel.com

PHOTOGRAPHIE DU TITULAIRE (Art.12)

La vente d'un forfait d'une durée égale ou supérieure à 2 jours est subordonnée, à la remise ou à la prise d'une photo récente, de face, sans lunettes de soleil, ni couvre-chef ou à la présence du titulaire du forfait lors de l'émission. La photographie ainsi collectée est uniquement destinée à l'Exploitant à des fins de contrôle. Pour les forfaits Saison, cette photographie sera conservée par l'Exploitant dans son système informatique, pour faciliter l'éventuel rechargement ou réédition du titre de transport, sauf opposition écrite de la part du Client. Ce dernier peut exercer ses droits sur ces données conformément aux dispositions de l'article 11 des présentes.

TRADUCTION-LOI APPLICABLE (Art.13)

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française est la seule à faire foi. En conséquence, 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.

Le Client est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation conformément aux dispositions de l'article L211-3 du code de la consommation.
Le Client doit au préalable avoir adressé une réclamation écrite à l'Exploitant dans les conditions définies à l'article 9 des présentes.
A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 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, 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.
Le Client est également informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, mise en place par la Commission Européenne et facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013. Cette plateforme est accessible au lien suivant : https://webgate.ec.europa.eu/odr/
À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

Le 1 juin 2026, La Direction.

VALMOREL
Le Grand Domaine

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES

Appliquées à compter du 4 juillet 2026

Domaine Skiable de Valmorel (D.S.V) S.A.S au capital de 3 200 000 €
RCS n° 306 689 225 Albertville N° TVA : FR 863 066 892 25 Siège social et adresse postale : La Tour 73260 VALMOREL
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
Tél : 04 79 09 80 26 @ : dsv@dsv-valmorel.com
Ci-après dénommé « l'Exploitant ».

GENERALITES (Art.1)

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des titres de transport qui donnent accès aux remontées mécaniques ouvertes sur le domaine de Valmorel au cours de la saison d'été 2026.

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 et pour les sociétés ayant leur siège social en France.

L'acquisition du titre de transport de remontées mécaniques implique la connaissance et l'acceptation de l'intégralité des présentes, sans préjudice des voies de recours habituelles.

Les présentes conditions sont complétées par les conditions générales de vente de l'entité ayant procédé à la vente des Titres auprès de l'Usager ainsi que du règlement de police affiché au départ de chaque remontée mécanique.

LES DIFFERENTS TYPES DE SUPPORT (Art.2)

Les titres de transport supérieur à la journée sont établis sur des supports réencodables moyennant la somme de 3 €.
Ce support pourra être remboursé à nos caisses en fin de séjour ou auprès des commerçants partenaires et ce, jusqu'au 31 aout 2025. Aucun remboursement par courrier ne sera accepté.

A compter du 4 juillet 2026 :

Forfait journée : valide de 9h00 à 12h45 et de 13h45 à 17h00
½ journée Matin : valide de 9h00 à 12h45
½ journée Après-midi : valide de 13h45 à 17h00
Semaine : valide de la date de début de validité à 9h00 et jusqu'à la date de fin de validité à 17h00.
Ticket au passage : valide pour un passage.
Saison : valide selon les dates prévisionnelles d'ouverture de la saison d'été.

Tous les forfaits remontées mécaniques dont la durée est supérieure au passage à l'unité sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles. Ils ne peuvent faire l'objet d'un prêt à titre gratuit ou onéreux.

Chaque titre donne accès, sans aucune priorité de quelque nature que ce soit, pendant la durée de validité du titre de transport et suivant les conditions et modalités précisées ci-après, aux remontées mécaniques en service et correspondantes à la catégorie du titre. Aucun nouveau titre de transport ne peut être enregistré tant que le titre de transport initialement encodé sur le support n'est pas épuisé. A défaut, le titre de transport initial serait irrémédiablement annulé sans que l'Usager ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

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 clefs et de toute forme d'emballage composé en tout ou partie d'aluminium.

Seule l'information enregistrée dans le support électronique fait foi.
Les supports jetables sont à usage unique et sont utilisés pour les tickets 1 passage Télébourg.

Les supports réencodables sont réutilisables une ou plusieurs fois dans la limite d'une durée de garantie de deux ans.
En cas de dysfonctionnement ou de défaillance technique d'un support (vendu par le domaine skiable de Valmorel) durant sa période de validité, l'exploitant procédera, à ses frais, au remplacement du support à compter de la restitution de ce dernier dans l'un des points de vente. Toutefois, et si après vérification, la défectuosité du support est imputable à l'Usager (ex : non-respect des consignes d'utilisation), l'exploitant refacturera le coût du nouveau support soit 3€.
La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support. **Les supports ne doivent être ni pliés, ni percés.**
Au cas où le support défectueux n'a pas été vendu par L'Exploitant, cette demande ne pourra pas être traitée par l'Exploitant.
Outre leur rechargement en caisse, les supports réencodables permettent d'acquérir un titre de transport par correspondance ou en se connectant à l'adresse Internet suivante : www.skipass.valmorel.com.

CONTROLES (Art.3)

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

Le titre 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 l'Exploitant.

L'absence de titre de transport, l'usage d'un titre de transport non valable, (mauvais secteur de validité, non-respect de la catégorie d'âge, échange, etc…) ainsi que le non-respect par l'Usager des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques entrainera un refus d'accès à la remontée mécanique. L'Usager sera invité à régulariser sa situation dans les points de vente.

Les enfants mesurant moins de 1m25 doivent être accompagnés d'un adulte pour embarquer sur un télésiège.

Les chiens peuvent emprunter les remontées mécaniques, mais doivent être munis d'un harnais et d'une muselière pour les chiens de catégorie 1 et 2.

En cas d'orage, les remontées mécaniques peuvent fermer sans préavis.

PERTE, DESTRUCTION OU VOL (Art.4)

En cas de perte ou vol, pour les forfaits dont la durée de validité est supérieure à une journée et sur présentation du justificatif de vente, il sera procédé à la remise d'un titre de transport pour la durée restant à courir. Le nouveau support correspondant fera l'objet d'une caution de 3 €.
Les frais de dossier pour la réémission d'un titre perdu ou volé sont fixés à 10€ pour la saison d'été 2026. Les forfaits retrouvés sont recueillis auprès des points de vente de forfaits. Les forfaits perdus ou volés, dont la validité est supérieure à la journée, seront neutralisés.

RECLAMATIONS (Art .5)

Toute réclamation doit être adressée à l'Exploitant dans un délai de deux mois (2) suivant la survenance de l'évènement à l'origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour recourir à la médiation ou intenter une action en justice dans les conditions définies à l'article 8 des présentes conditions.
Toute réclamation doit être formulée via le site internet **:** www.skipass.valmorel.com onglet contact**. Chaque demande doit être accompagnée des justificatifs.**

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (Art.6)

Certaines données relatives aux déplacements des Usagers sont collectées à des fins de gestion des opérations d'accès aux remontées mécaniques. L'ensemble de ces données est uniquement destiné à l'Exploitant. Ces données sont conservées durant toute la validité du titre de transport. Ces données seront ensuite anonymisées et pourront être utilisées à des fins statistiques.

Par ailleurs, l'Usager est informé que des photographies sont automatiquement prises lors de son passage aux bornes de contrôle du domaine skiable de Valmorel. Ce traitement est fondé sur l'intérêt légitime de l'Exploitant à lutter contre la fraude. Les photographies sont uniquement destinées à l'Exploitant et ne sont conservées que pendant la durée de validité du titre.

L'Usager dispose du droit de demander l'accès à ses données personnelles, la rectification de celles-ci, leur effacement, une limitation du traitement mis en œuvre, de s'opposer au traitement, de retirer son consentement quand le traitement est fondé sur le consentement, à la portabilité des données, d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (en France, la CNIL) et de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès.

L'Usager peut exercer ses droits en contactant l'Exploitant à l'adresse suivante :
- Par courrier postal: Domaine Skiable de Valmorel- 210 ROUTE DE CREVE-TETE -73260 LES AVANCHERS-VALMOREL
- Par voie électronique : dsv@dsv-valmorel.com

RESPECT DES MESURES ET REGLES SANITAIRES - DISPOSITIONS PARTICULIERES (Art.7)

Dans le but de faire face à toute pandémie déclarée comme telle par les autorités de santé, et notamment dans le contexte épidémique du Covid-19, l'Exploitant, pourra être amené à mettre en place des dispositions particulières répondant aux prescriptions sanitaires réglementaires. L'Usager sera tenu de respecter ces prescriptions réglementaires et mesures sanitaires. A ce titre, l'Usager s'obligera 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 lors de l'accomplissement de la prestation.

TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES (Art.8)

Dans le cas où les présentes conditions générales seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française est la seule à faire foi. En conséquence, 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.

L'Usager est informé qu'il a la possibilité de recourir, en cas de contestation, à la procédure de médiation de la consommation conformément aux dispositions de l'article L.211-3 du code de la consommation. L'Usager doit au préalable avoir adressé une réclamation écrite à l'Exploitant dans les conditions définies à l'article 5 des présentes.

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum 60 jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), l'Usager 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.

L'Usager est également informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, mise en place par la Commission Européenne et facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013. Cette plateforme est accessible au lien suivant : https://webgate.ec.europa.eu/odr/

À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes.

Le 1 juin 2026, La direction.