

**CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE EN LIGNE**  
**DE TITRES DE TRANSPORT SUR REMONTEES MECANIQUES ET ACTIVITES**

**Société SCV DOMAINE SKIABLE**

Société par Actions Simplifiée au capital de 15 012 460,40 euros

SIREN 348 799 529 – RCS GAP

Siège social : Place du Téléphérique - Le Serre d'Aigle – Chantemerle- 05330 SAINT-CHAFFREY

N° TVA Intracommunautaire : FR 41 348 799 529

N° Tel : +33(0)4 92 25 55 00

N ° Fax : +33(0)4 92 24 72 02

Courriel : [sc.clients@compagniedesalpes.fr](mailto:sc.clients@compagniedesalpes.fr)

Assurée en responsabilité civile professionnelle, dans les conditions prévues par l'article L220-1 du Code des assurances, auprès d'Allianz IARD - 1, cours Michelet- CS 30051 - 92076 Paris La Défense Cedex,

« N° immatriculation ORIAS : en cours d'attribution »

Exploitant le domaine skiable de SERRE-CHEVALIER,

Ci-après dénommée le « Vendeur ».

**ARTICLE 1. GENERALITES**

Les présentes conditions entrent en vigueur à compter du 08/11/2019.

La validation d'une commande conclue en ligne :

- Soit sur [www.skipass-serrechevalier.com](http://www.skipass-serrechevalier.com) (ci-après le « Site Internet »),
- Soit sur les tablettes tactiles mises à disposition dans certains points de vente,
- Soit sur les bornes d'achat et rechargement mises à disposition dans certains points de vente,

implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée(s) le(s) « Client(s) ») aux présentes conditions particulières de vente en ligne.

Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur de la vente en ligne pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Les présentes conditions complètent les « Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation des titres de transport sur remontées mécaniques » (ci-après dénommé(s) le(s) « Titre(s) ») affichées dans tous les points de vente et également mises en ligne.

Ces conditions concernent exclusivement les personnes physiques ayant la qualité de consommateur au sens de l'article liminaire du Code de la consommation. L'ensemble de ces conditions

sont mises à la disposition du Client, qui a la possibilité de les télécharger et de les imprimer.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

**ARTICLE 2. PRODUITS PROPOSES**

La vente en ligne permet au Client :

**1. Concernant les Titres :**

D'enregistrer ou recharger un titre de transport sur le support « Carte », à l'exclusion des Titres « Petits Domaines », conformément aux grilles tarifaires.

**A noter :**

- Les Titres gratuits destinés aux personnes d'au moins 75 ans ne sont pas disponibles en ligne et doivent donc être demandés et retirés directement par les Clients auprès des points de vente physiques du Vendeur, sur présentation d'une pièce d'identité.
- Tout Titre « Saison » comporte une photographie d'identité récente, de face, sans lunettes de soleil ni couvre-chef du Client. En conséquence, le Client souhaitant commander un de ces Titres en ligne devra, suivant les instructions figurant en ligne, télécharger une photographie d'identité afin que sa commande puisse être enregistrée.

## 2. Concernant les Activités :

D'acheter ou de réserver l'Activité « Premières traces ».

Des tablettes tactiles et/ou bornes d'achat et de rechargement sont mises à disposition des Clients dans certains points de vente et auprès de partenaires en station dont la localisation est publiée sur le Site Internet.

Elles permettent l'achat ou le rechargement des Titres (uniquement) mentionnés sur ces appareils. Pour un premier achat, des supports sont mis à disposition des Clients dans ces points de vente.

La liste et les caractéristiques des différents Titres et Activités proposés à l'achat et/ou au rechargement (domaine géographique, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire spécifique de chaque canal de vente et consultable sur ce dernier.

L'ensemble des Titres et Activités demeure disponible dans les points de vente physiques du Vendeur.

**Rappel** : le **Titre** est composé d'un **support** sur lequel est encodé un **titre de transport**, et d'un **justificatif de vente** envoyé par courriel au moment de la confirmation de l'achat ou du rechargement effectué en ligne. (ci-après le « Justificatif de vente »)

**NB** : Afin de bénéficier de la procédure « perte ou vol des Titres » définie à l'article 4 des Conditions Générales d'Utilisation des Titres, le Client doit fournir impérativement au Vendeur ce Justificatif de vente.

### ARTICLE 3. MODALITES DE COMMANDE EN LIGNE

La commande d'un Titre et/ou d'Activité(s) ne peut être enregistrée que si le Client s'est clairement identifié :

- Soit par l'entrée de son code d'accès (login + mot de passe) qui lui est strictement personnel,
- Soit en complétant le formulaire en ligne lui permettant d'obtenir l'attribution de son code d'accès.

Le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci

pour exprimer son acceptation définitive. (article 1127-2 du Code Civil)

Pour finaliser la Commande le Client doit prendre connaissance des présentes conditions ainsi que des Conditions Générales de Vente (CGV) et Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des Titres, les accepter et procéder au paiement selon les modalités prévues à l'article 4.

Le Vendeur confirmera au Client sa commande par un courriel. Ce courriel contiendra un récapitulatif de tous les produits dont le Client aura confirmé la commande et constitue le **Justificatif de vente** visé à l'article 2.

Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

#### - Concernant les Titres :

Dans le cas d'un premier achat en ligne et du choix de la livraison à domicile, les commandes complètes (règlement et photographies fournis) doivent être impérativement conclues en ligne **au plus tard le dixième jour (pour l'étranger et les DOM-TOM) et le septième jour (pour la France métropolitaine) avant le premier jour de validité du Titre**, afin que le Client puisse recevoir ses Titres à domicile. A défaut de respecter ce délai, le Client ne pourra pas recevoir sa commande à domicile.

Toutefois, les commandes en ligne complètes (règlement et photographies fournis) peuvent être conclues en ligne **jusqu'à la veille du premier jour de validité du Titre**.

Dans ce cas, le Client doit retirer ses Titres auprès du point de vente choisi lors de sa commande, en tenant compte des horaires d'ouverture, disponibles sur le Site Internet.

#### - Concernant l'Activité « Premières traces » :

Les réservations de l'Activité datée « Premières traces » sont clôturées la veille du jour de l'Activité à 16 heures.

Outre la détention d'un Titre, le Client doit présenter le récapitulatif de commande au lieu d'accueil de l'Activité afin de pouvoir en bénéficier.

## ARTICLE 4. TARIFS ET MODALITES DE PAIEMENT

### 4.1 Généralités

Les prix indiqués sont exprimés en EUROS et Toutes Taxes Comprises, et ce, en tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande.

Lors de la commande en ligne, le Client déclare être titulaire des pièces officielles justifiant les avantages tarifaires dont il peut bénéficier.

Il est précisé que les frais de port sont offerts par le Vendeur.

Le prix de la commande en ligne est exigible en totalité au moment de la commande, sauf option du paiement en quatre fois sans frais si la commande est effectuée dans les conditions précisées à l'article 4.2.

Le paiement doit être effectué en euros par carte bancaire.

Il est précisé que le paiement par carte bancaire est effectué via une solution de paiement en ligne sécurisée « CM-CIC p@iement Pack + » qui garantit la confidentialité des règlements.

Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat.

Pour les bornes d'achat/rechargement, le paiement est effectué au moyen d'un terminal de paiement automatique.

A aucun moment, le Vendeur n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. Le Vendeur est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

### 4.2. Paiement en quatre fois sans frais (exclusivement via le Site Internet)

**Le paiement en quatre fois égales par carte bancaire et sans frais est accessible à tout Client (personne majeure exclusivement) souhaitant acquérir un Titre « saison Serre Chevalier », dès la date d'ouverture du Site Internet.**

Le prélèvement des échéances sur la carte bancaire du Client se répartit selon la date de la commande

comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

	Dates des prélèvements automatiques
<b>Date de la commande</b>	Commande passée à un jour (J) du mois (M)
1 <sup>ère</sup> échéance	Prélèvement le jour de la commande
2 <sup>ème</sup> échéance	Prélèvement le même jour (J) du mois suivant (M+1)
3 <sup>ème</sup> échéance	Prélèvement le même jour (J) du mois suivant (M+2)
4 <sup>ème</sup> échéance	Prélèvement le même jour (J) du mois M+3

Exemple : pour une commande d'un montant total TTC de 600,00€ le 10/11/19, quatre prélèvements automatiques de 150,00€ dont l'un le 10/11/19, le deuxième le 10/12/19, le troisième le 10/01/20 et le quatrième le 10/02/20.

Pour ce faire, le Client s'engage à communiquer les informations relatives à sa propre carte bancaire sur la plate-forme de paiement : « CM-CIC p@iement Pack + ». Le Client s'engage expressément à ce que sa carte bancaire soit en cours de validité jusqu'à la dernière échéance susvisée et que chaque prélèvement prévu soit inférieur au plafond autorisé par son organisme bancaire.

## ARTICLE 5. ACCUSE DE RECEPTION DE LA COMMANDE PAR LE VENDEUR

### 5.1 Le paiement au comptant

La commande avec paiement par carte bancaire et confirmée sera celle ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande.

Une fois la commande conclue en ligne et confirmée par le Client, le Vendeur accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le **Justificatif de vente** et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

## 5.2. Le paiement en quatre fois sans frais

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire du Client pour le quart du montant total toutes taxes comprises de la commande lors de la passation de ladite commande.

Le refus d'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque pour le quart du montant total précité de la commande entraîne l'annulation du processus de commande.

Une fois la commande conclue sur le Site Internet et confirmée par le Client, le Vendeur accuse réception de cette commande par un courriel, qui constitue le **Justificatif de vente** et qui contient le récapitulatif de commande et la note.

### Clause de réserve de propriété :

Dans le cas du paiement en quatre (4) fois sans frais, les Titres resteront la propriété du Vendeur jusqu'au paiement intégral de leur prix mais le Client en deviendra responsable dès leur remise matérielle.

En cas d'incident de paiement sur l'une des trois dernières échéances, le montant total de la commande correspondante devient immédiatement exigible. A défaut de paiement dudit montant, le Vendeur se réserve le droit d'invoquer la clause de réserve de propriété (cf. ci-dessus) afin d'obtenir la restitution des Titres.

## ARTICLE 6. LIVRAISON DE LA COMMANDE ET RETRAIT

### 6.1. Concernant les Titres

#### 6.1.1. Livraison à domicile

Sauf cas du rechargement en ligne visé à l'article 7, le Client est livré à domicile à l'adresse indiquée à cet effet par ce dernier.

Sauf cas de force majeure, le Vendeur s'engage à livrer par la Poste les Titres **au plus tard le deuxième jour pour la France métropolitaine et au plus tard le quatrième jour pour l'étranger et les DOM-TOM avant le premier jour de validité des Titres** (le cachet de la Poste faisant foi).

### 6.1.2 Retrait sur place

Il est rappelé qu'après avoir commandé son Titre et avoir choisi le retrait sur place, le Client a le choix entre les trois modes de retrait suivants :

- Dans les points de vente du Vendeur, auprès des hôtesses de vente. Dans ce cas, la copie du **Justificatif de vente** sera alors exigée par les services du Vendeur ainsi qu'une pièce d'identité officielle en vigueur. A défaut, les Titres commandés ne pourront pas être délivrés. Il est précisé que deux guichets prioritaires sont prévus à cet effet à Chantemerle et Monétier.
- Aux bornes libre-service « Skipass Xpress » dont la localisation est publiée sur le Site Internet, en indiquant son adresse email et son numéro de commande ;
- Avec un Smartphone connecté à Internet après avoir retiré son support « Carte » vierge dans l'un des points de retrait publiés sur le Site Internet jusqu'au premier jour de validité desdits Titres. Le Client doit ensuite se connecter à son compte client sur le Site Internet pour activer son titre de transport sur le support, en indiquant son adresse email et son numéro de commande.

### 6.2. Concernant les Activités

Une fois que le Client dispose du récapitulatif de commande pour l'activité « Premières traces », il doit se présenter à l'accueil de l'Activité à la date figurant sur ledit récapitulatif afin de pouvoir bénéficier de l'Activité.

## ARTICLE 7. SPECIFICITES DU RECHARGEMENT EN LIGNE

Un support « Carte » peut être rechargé en fonction des produits proposés en ligne, au plus tard trente (30) minutes avant le début de validité du Titre choisi.

Le paiement se fait par carte bancaire à distance. Un accusé de réception de la commande est envoyé par le Vendeur au Client, lequel devra conserver ce **Justificatif de vente**, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques.

Le rechargement du Titre aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres ».

## ARTICLE 8. ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

La vente des Titres et Activités n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L. L221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

En revanche, la vente des produits d'assurance demeure soumise aux dispositions relatives au droit de renonciation en cas de multi-assurances prévu par le Code des assurances, et dont les modalités figurent dans les Conditions Générales d'assurance disponibles en ligne ([www.skipass-serrechevalier.com](http://www.skipass-serrechevalier.com)).

## ARTICLE 9. MODIFICATION DE COMMANDE

La modification de commande ne peut en aucun cas être utilisée par le Client pour bénéficier d'une offre promotionnelle et/ou d'une réduction de prix quelconque.

Le Vendeur accepte uniquement de traiter les demandes de modification de commandes passées en ligne **sous réserve que cette demande de modification porte exclusivement sur la date de validité du/des Titres ou sur la date de réservation de l'Activité « Premières traces », dans la limite des places disponibles. Aucune autre modification de quelque nature qu'elle soit et notamment de prix ne sera acceptée par le Vendeur. Toute demande de modification de date de validité ne peut porter que sur une modification de la date de validité pour la saison au cours de laquelle ledit/lesdits Titre(s) a/ont été commandé(s) ou de laquelle l'Activité « Premières traces » a été réservée.**

En conséquence de quoi, toute demande de modification autre que celle portant sur une modification de date de validité des Titres ou de la date de réservation de l'Activité « Premières traces » sera rejetée sans qu'il soit nécessaire pour le Vendeur d'en informer au préalable le Client.

Concernant les Titres, ces demandes de modification de dates de validité pour la saison en cours doivent être adressées au Vendeur au plus tard quinze (15) jours avant le premier jour de validité des Titres.

Concernant l'Activité « Premières traces », cette demande doit être envoyée par le Client au plus tard 48 heures avant la date de l'Activité, et être accompagnée du justificatif de vente.

**En deçà de ce délai, toute demande de modification des dates de validité ne sera pas prise en compte par le Vendeur et sera en conséquence rejetée sans aucun droit à compensation ni indemnité quelconque au profit du Client.**

Le Client doit adresser sa demande de modification par courrier ou par courriel aux adresses suivantes :

SCV (Service des Ventes Internet)- Place du Téléphérique - Le Serre d'Aigle – Chantemerle-05330 SAINT-CHAFFREY

Courriel: [sc.clients@compagniedesalpes.fr](mailto:sc.clients@compagniedesalpes.fr) ou sur Internet à l'adresse <https://www.ticketoski.fr/fr/serrechevalier>.

Le cachet de la Poste fait foi de la date de demande de modification effectuée par courrier. En cas de demande de modification par courriel, la date d'envoi du courriel fera foi.

Pour être recevable, la demande de modification du Client doit comporter :

- **Le numéro de la commande correspondante ;**
- **Les noms, prénoms et coordonnées postales du Client ;**
- **Le numéro Support figurant sur le support « Carte » du ou des Titres à modifier (sauf si le Client n'a pas encore reçu ou retiré ce support).**

Le Vendeur réalise directement la modification des dates de validité pour la saison en cours via son système informatique de billetterie.

Le changement des dates de validité s'opère alors automatiquement au premier passage du Client aux bornes d'accès « mains libres » et ce, sans frais supplémentaires.

Si le Client a déjà reçu ses Titres ou effectué un rechargement lors de la demande de modification, le Vendeur lui enverra un nouveau support « Carte ».

Le Client conserve le support du Titre modifié qui pourra être réutilisé et rechargé par la suite.

#### **ARTICLE 10. ANNULATION DE COMMANDE**

Une demande d'annulation de commande de Titre et/ou de l'Activité « Premières traces » peut être adressée au Vendeur par courrier ou par courriel aux adresses suivantes :

*SCV (Service des Ventes Internet)- Place du Téléphérique - Le Serre d'Aigle – Chantemerle-05330 SAINT-CHAFFREY*

*Courriel : [sc.clients@compagniedesalpes.fr](mailto:sc.clients@compagniedesalpes.fr) ou sur Internet à l'adresse <https://www.ticketoski.fr/fr/serre-chevalier>.*

Concernant les Titres, cette demande doit être envoyée par le Client au plus tard le premier jour de début de validité du Titre concerné.

Concernant l'Activité « Premières traces », cette demande doit être envoyée par le Client au plus tard 48 heures avant la date de l'Activité, et être accompagnée du justificatif de vente.

Le cachet de la poste fera foi pour la fixation de la date de toute demande d'annulation par courrier. En cas de demande d'annulation par courriel, la date d'envoi de ce dernier fera foi.

Concernant les Titres, pour être recevable, la demande de modification du Client doit comporter :

- **Le numéro de la commande correspondante ;**
- **Les noms, prénoms et coordonnées postales du Client ;**
- **Le numéro Support figurant sur le support « Carte » du ou des Titres à annuler ;**
- **Le support si celui-ci a d'ores et déjà été livré ou retiré.**

En outre, le Titre concerné ne doit pas avoir été utilisé, même partiellement.

En tout état de cause, le Vendeur recrédit la carte bancaire du Client du montant du Titre annulé ou de l'Activité « Premières traces » annulée, sous un délai de quinze (15) jours à compter de la demande d'annulation.

#### **ARTICLE 11. SUIVI DE LA COMMANDE**

Pour toute information supplémentaire, le service Billetterie-Internet est à la disposition du Client :

*Adresse postale : SCV DOMAINE SKIABLE (Service Billetterie-Internet) - Le Serre d'Aigle – Chantemerle – 05330 SAINT-CHAFFREY.*

Tél : +33 (0)4 92 25 55 00

Courriel : [sc.clients@compagniedesalpes.fr](mailto:sc.clients@compagniedesalpes.fr)

#### **ARTICLE 12. RESPONSABILITES**

Le Vendeur est responsable de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu en ligne, que ces obligations soient à exécuter par lui-même ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci. Toutefois, le Vendeur peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du contrat est imputable, soit au consommateur, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers au contrat, soit à un cas de force majeure. (Art. L221-15 Code de la consommation).

#### **ARTICLE 13. RESILIATION POUR DEF AUT OU RETARD DE LIVRAISON**

Sauf cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil, en cas de manquement du Vendeur à son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client ou, à défaut, au plus tard trente (30) jours après la conclusion du contrat, le Client peut résoudre le contrat, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, le Vendeur de fournir les prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai. Le contrat est considéré comme résolu à la réception par le Vendeur de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Le Client peut immédiatement résoudre le contrat lorsque le Vendeur refuse de fournir les prestations ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le

Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat (Article L216-2 du Code de la consommation).

#### **ARTICLE 14. PREUVE, CONSERVATION ET ARCHIVAGE**

La fourniture en ligne du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément à l'article 1366 du Code civil ainsi que de l'exigibilité du règlement.

Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées en ligne.

Le Client doit conserver impérativement le **Justificatif de vente**, seul ce document faisant foi en cas de litige sur les termes de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques.

Conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation, pour toute commande réalisée en ligne pour un montant au moins égal à 120€, le Vendeur assure la conservation de l'écrit constatant la commande du Client, pendant une durée de dix ans à compter de la date de l'exécution de la prestation correspondante, et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée, sur simple demande de ce dernier.

#### **ARTICLE 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Tous les éléments du Site Internet, des bornes d'achat et de rechargement, et des tablettes, qui sont propriété du Vendeur, demeurent la propriété intellectuelle exclusive de ce dernier.

Toute reproduction d'un desdits éléments ou tout lien simple ou par hypertexte sont strictement interdits, sauf autorisation expresse et préalable du Vendeur.

#### **ARTICLE 16. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

Pour en savoir plus sur la protection des données personnelles, merci de consulter la **rubrique « mentions légales »** du canal de vente utilisé.

#### **ARTICLE 17. TRADUCTION-LOI APPLICABLE-REGLEMENT DES LITIGES**

Dans le cas où les présentes conditions particulières seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes conditions particulières est la seule à faire foi. En conséquence et en cas de difficulté d'interprétation/d'application de l'une quelconque des dispositions des présentes conditions particulières, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française.

Les présentes conditions particulières sont soumises, tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français.

Conformément aux dispositions de l'article L. 211-3 du Code de la consommation, en cas de survenance d'un différend relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Toute réclamation doit être adressée à l'adresse suivante :

*SCV DOMAINE SKIABLE – Place du Téléphérique - Le Serre d'Aigle – Chantemerle – 05330 SAINT CHAFFREY ou sur Internet à l'adresse <https://www.ticketoski.fr/fr/serre-chevalier>.*

A défaut de réponse satisfaisante ou d'absence de réponse dans un délai d'au minimum soixante (60) jours suivant cette réclamation écrite (et dans un délai maximal d'un (1) an à compter de cette réclamation écrite), l'Usager est informé de la possibilité de recourir à une procédure de médiation auprès du **Médiateur du Tourisme et du Voyage** selon les modalités fixées sur le site [www.mtv.travel/](http://www.mtv.travel/).

L'avis rendu par le Médiateur du Tourisme et du Voyage ne s'impose pas aux parties au contrat.

Par ailleurs, conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n°524/2013, la Commission

Européenne a mis en place une plateforme de Règlement en Ligne des Litiges, facilitant le règlement indépendant par voie extrajudiciaire des litiges en ligne entre consommateurs et professionnels de l'Union européenne.

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

A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable (Article R. 631-3 du Code de la consommation).