

Conditions générales de vente et d'utilisation de Lignes d'Azur Ticket

Définitions

La signification des termes utilisés dans le présent document est la suivante :

Régie Ligne d'Azur / RLA / Exploitant : établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) - Siège social : 2, Boulevard Henri Sappia – 06100 NICE, Immatriculée au RCS de Nice sous le n° 794 030 213 - Gestionnaire du réseau de transport de la Métropole Nice Côte d'Azur, et les services aux voyageurs associés, tels que l'Application Lignes d'Azur Ticket.

Application Lignes d'Azur Ticket : application installée gratuitement sur le téléphone mobile permettant l'accès aux services Lignes d'Azur Ticket.

Services Lignes d'Azur Ticket : services de billetterie mobile (achat de titres chargés sur téléphone ou carte, validation sur téléphone) relatif au réseau de transports en commun Lignes d'Azur, mis en œuvre par la société DigiMobe pour le compte de la Régie Ligne d'Azur.

Carte Lignes d'Azur Mobile : application extension installée gratuitement sur le téléphone mobile permettant l'accès au service Lignes d'Azur Ticket d'achat, chargement et validation de Titre sur son téléphone.

Play Store : portail rassemblant les applications pour téléphones fonctionnant sous Android.

App Store : portail rassemblant les applications pour téléphones fonctionnant sous iOS.

Client : désigne l'utilisateur de l'Application Lignes d'Azur Ticket.

Titre : titre de transport vendu par la Régie Ligne d'Azur via l'application Lignes d'Azur Ticket.

Commande : opération par laquelle le Client achète depuis son téléphone un Titre par l'intermédiaire de l'Application Lignes d'Azur Ticket.

Données d'inscription : informations à caractère personnel que le Client peut fournir dans le cadre de l'utilisation de l'application Lignes d'Azur Ticket.

Dispositions générales

Les présentes conditions complètent le "Règlement Général du Réseau des Transports Publics de la Métropole Nice Côte d'Azur" affiché dans tous les points de vente et également mis en ligne sur le site internet www.lignesdazur.com.

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.

L'ensemble de ces conditions sont mises à la disposition des Clients, qui ont la possibilité de les télécharger. Les informations contractuelles sont présentées en langue française.

Concernant les données à caractère personnel, le Client est invité à lire attentivement la Politique de Protection des Données disponible dans l'Application Lignes d'Azur Ticket, et également mise en ligne sur le site internet [Politique de protection des données - Lignes d'Azur \(lignesdazur.com\)](http://www.lignesdazur.com)

Article 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) ont pour objet de définir les modalités de vente par l'Exploitant et d'utilisation de Titres achetés sur l'Application Lignes d'Azur Ticket par le Client.

L'application Lignes d'Azur Ticket permet au Client d'acheter une sélection de Titres via son téléphone, et de les charger, au choix du Client, soit sur une carte sans contact Lignes d'Azur, soit sur son téléphone. Dans ce deuxième cas, le Client valide son Titre avec son téléphone pour voyager sur le réseau Lignes d'Azur.

Les conditions générales de vente et d'utilisation de l'application Lignes d'Azur Ticket doivent être acceptées par le Client avant toute Commande. Elles constituent le contrat entre la Régie Ligne d'Azur et le Client.

La Régie Ligne d'Azur se réserve le droit de modifier unilatéralement et à tout moment le contenu des présentes conditions générales d'utilisation. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des Clients sur le site internet www.lignesdazur.com.

De manière générale, le Client est invité à lire attentivement les CGVU avant toute Commande.

Article 2 : Capacité

Le Client déclare avoir la capacité d'utiliser les services Lignes d'Azur Ticket, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

Article 3 : Informations relatives à la protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de l'utilisation de l'Application Lignes d'Azur Ticket, la Régie Ligne d'Azur (RLA) peut être amenée à collecter et traiter des données à caractères personnel. Les informations que les Clients communiquent sur l'Application Lignes d'Azur Ticket permettent à l'Exploitant de traiter, exécuter, suivre les Commandes et les usages des Titres. La base légale du traitement est l'exécution d'un contrat.

L'ensemble des traitements mis en œuvre respecte la protection des données à caractère personnel et de vie privée, conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée en 2004, et au Règlement (2016/679) Général relatif à la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018.

Le Client est invité à lire attentivement la Politique de Protection des Données disponible dans l'Application Lignes d'Azur Ticket, dont un extrait est présenté dans les paragraphes ci-dessous :

Qui est le responsable du traitement ?

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la Régie Ligne d'Azur, établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC), dont le siège social est situé au 2 boulevard Henri Sappia 06100 Nice. Immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Nice sous le numéro 794 030 213, TVA intracommunautaire n° FR 56 794 030 213.

Stockage de vos données personnelles et temps de conservation

Vos Données sont collectées et traitées en France, elles sont hébergées sur des serveurs dans des pays de l'Union Européenne. Vos données ne sont transmises à aucun destinataire.

Le Responsable du traitement s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection techniques et organisationnelles appropriées pour la conservation des Données. Par ailleurs, l'Exploitant impose contractuellement le même niveau de protection des Données personnelles à ses sous-traitants (prestataires, etc.).

Le responsable du traitement s'engage à ne pas conserver vos Données personnelles au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités d'utilisation pour lesquelles elles ont été recueillies et conformément au RGPD, soit au maximum trois ans après la dernière commande. Les données sont ensuite supprimées ou anonymisées et ne sont pas transmises à d'autres organisations. En particulier, les données de validation sont anonymisées à brefs délais.

Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité

Le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et le cas échéant de portabilité, de limitation ou d'effacement aux données le concernant en adressant sa demande à rgpd@lignesdazur.fr

Il peut également écrire au Délégué à la Protection des Données :

SICTIAM
Délégué à la Protection des Données de la Régie Ligne d'Azur
Business Pole 2
1047 Route des Dolines
CS 70257
06905 SOPHIA ANTIPOLIS CEDEX

dpo@sictiam.fr

Le Client peut aussi, à tout moment, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données le concernant. Les données traitées étant nécessaires à la formation du contrat, en cas d'opposition au traitement par le client, ce dernier ne pourra plus prétendre aux services Lignes d'Azur Ticket.

Enfin, le Client dispose d'un droit à la portabilité pour les données personnelles qu'il a fournies et qui font l'objet d'un traitement automatisé par l'Exploitant. L'Exploitant dispose d'un délai de 1 (un) mois à compter de la réception de la demande du Client pour y répondre. Ce délai peut être porté à 2 (deux) mois si la demande du Client est incomplète. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Particularités pour un Titre chargé sur son téléphone : finalités du traitement des données

Les données collectées par DigiMobe pour le compte de l'Exploitant font l'objet d'un traitement informatique destiné à la gestion et à la vente des titres de transport, des relations commerciales et de la fraude.

Lors de la création d'un compte, les informations demandées à l'inscription ont un caractère contractuel, elles sont nécessaires et obligatoires pour la création du compte du Client. Pour la création d'un compte sur l'Application Lignes d'Azur Ticket, les données personnelles suivantes sont collectées : numéro de téléphone, nom, prénom, e-mail et date de naissance. Tout défaut de réponse aura pour conséquence la non-crédit de compte ou la non-validation du formulaire de saisie d'informations.

Article 4 : Conditions d'accès à l'application Lignes d'Azur Ticket

Toute personne désirant avoir accès aux services Lignes d'Azur Ticket doit dans un premier temps charger l'application Lignes d'Azur Ticket sur le Play Store ou l'App Store. Le Client pourra alors accéder aux services Lignes d'Azur Ticket depuis son téléphone.

Pour utiliser l'application Lignes d'Azur Ticket, le Client doit disposer d'un téléphone :

- Fonctionnant sous Android : tous les téléphones doivent disposer de la fonctionnalité sans contact NFC, et une version d'Android 5.0 ou supérieur.
- Fonctionnant sous iOS : tous les iPhone 7 et au-delà, disposant d'iOS 12 ou supérieur.

Il appartient au Client d'obtenir l'accès au réseau de données permettant l'utilisation de l'application Lignes d'Azur Ticket (2G, 3G, 4G, 5G ou WIFI). Les frais et tarifs propres au trafic de données du réseau mobile restent à la charge du Client.

Particularités pour un Titre chargé sur son téléphone

Avant toute première Commande de Titre chargé sur son téléphone, le Client est invité à installer l'extension Carte Lignes d'Azur Mobile sur son téléphone. Il est nécessaire d'installer cette extension.

Article 5 : Produits proposés

Les Titres sont mis en vente sur l'Application Lignes d'Azur Ticket. Ils sont soit chargés directement sur le téléphone, soit chargés sur des supports cartes sans contact. Dans les deux cas, ils permettent de voyager sur l'ensemble du réseau urbain de Lignes d'Azur.

Les caractéristiques des différents Titres proposés à la vente (domaine géographique, durée de validité, ...) sont présentées sur l'Application Lignes d'Azur Ticket (bouton « i » dans les pages de gammes tarifaires) et également dans la grille tarifaire consultable depuis le site Internet www.lignesdazur.com. Les titres disponibles à la vente dépendent des paramétrages des services Lignes d'Azur Ticket, des éventuels titres et profils contenus dans le support du Client (téléphone ou carte sans contact).

L'Exploitant se réserve le droit, à tout moment, de faire évoluer la liste, les caractéristiques et tarifs des titres disponibles.

La vente de Titres permet au Client de :

- Commander et payer à distance un abonnement ou un titre à décompte de voyages.
- Charger les titres de transport de la Commande directement sur son téléphone, ou sur une carte sans contact.

Article 6 : Modalités de Commande

Conformément aux exigences de l'article 1369-5 du Code civil, le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, puis de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Particularités pour une Commande de Titre chargé sur le téléphone

Une Commande est réalisée par une série d'actions sur des écrans successifs : sélection du Titre, éventuelle alerte à l'achat, éventuelle sélection du moyen de paiement, récapitulatif, saisie des informations de paiement, confirmation, chargement du Titre.

Les Titres achetés via l'application Lignes d'Azur Ticket constituent un contrat entre le Client et l'Exploitant. Ils sont « personnels et nominatifs », en ce sens qu'ils ne peuvent être utilisés que par le détenteur du téléphone mobile sur lequel ils ont été commandés.

Les Titres à décompte de voyages (1 ou 2) et les titres de courte durée sont directement disponibles dans la rubrique « Acheter ». Pour tous les autres Titres, le Client doit créer un compte ou être connecté à son compte sur l'Application Lignes d'Azur Ticket. Pour cela, il doit fournir ses Données d'Inscription :

- Son adresse e-mail, son numéro de téléphone, un mot de passe, sa date de naissance, son nom et prénom.
- Les Clients de moins de 19 ans, moins de 26 ans et plus de 65 ans doivent cocher la case supplémentaire « Je confirme avoir XX ans ou moins » avant de pouvoir créer un compte.

Après confirmation des informations de paiement, le chargement du Titre est immédiat sur le téléphone.

Particularités pour une Commande de Titre chargé sur une carte sans contact

Une Commande est réalisée par une série d'actions sur des écrans successifs : scan d'une carte sans contact pour afficher son contenu, affichage des Titres disponibles à l'achat pour cette carte, sélection du Titre, éventuelle sélection du moyen de paiement, récapitulatif, saisie des informations de paiement et confirmation, confirmation du paiement de la Commande, scan de la carte sans contact pour y charger le Titre acheté.

Cette dernière étape est conseillée, mais n'est pas indispensable pour charger le Titre acheté.

Le chargement du Titre est immédiat du téléphone vers la carte sans contact.

A défaut de présentation de la carte sans contact (ou d'une erreur), le chargement du Titre peut être réalisé lors d'une prochaine validation, au plus tôt 24 heures à compter de la confirmation du paiement de la Commande. A ce titre, le Client est invité à lire attentivement le chapitre « Responsabilités et Garanties » des présentes CGVU.

Article 7 : Prix et modalités de règlement

Prix

Les prix indiqués sur l'Application Lignes d'Azur Ticket sont des prix T.T.C. en euro tenant compte de la T.V.A. en vigueur au jour de la commande. Les prix hors taxe et toutes taxes comprises de chaque produit ou service, ainsi que le taux de TVA sont indiqués dans les justificatifs d'achat disponibles dans l'application Lignes d'Azur Ticket.

Modalités de règlement

Le prix de la Commande est exigible à la Commande et les paiements doivent être effectués en euro par carte bancaire.

Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte de paiement pour le règlement de sa commande et que son moyen de paiement donne accès à des fonds suffisants pour couvrir l'achat du Titre.

Les cartes de paiement acceptées à ce jour sont : CB, Visa et MasterCard.

Le moyen de paiement est débité immédiatement et la transaction ne peut pas être annulée, conformément à ce qui est indiqué dans l'article « Droit de rétractation ».

Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé via notre partenaire/prestataire Ogone, qui garantit la confidentialité des règlements. A aucun moment, l'Exploitant n'a connaissance des numéros que le Client doit fournir. L'Exploitant est seulement avisé par l'établissement bancaire qu'un virement correspondant au montant de cette commande a été effectué sur son compte.

Article 8 : Accusé de réception de Commande

Les Commandes confirmées sont celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire.

L'Exploitant confirme au Client le bon déroulé de sa Commande par un écran de confirmation du paiement (et chargement du Titre). Cet écran contient un récapitulatif du Titre commandé par le Client.

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. Dans ce cas, un message est affiché sur le téléphone du Client, lui indiquant qu'il n'a pas été débité et que le titre de transport n'a pas été chargé sur son téléphone ou sur sa carte sans contact.

Particularités pour Titre chargé sur le téléphone

Le détail des Commandes est disponible dans la rubrique « Historique d'achats » de l'Application Lignes d'Azur Ticket. Un reçu d'achat est stocké automatiquement dans cette même rubrique, ainsi que des attestations d'utilisation d'abonnement.

Les éléments présents dans l'historique d'achats sont disponibles tant que l'Application Lignes d'Azur Ticket n'est pas désinstallée OU que ses données n'ont pas été effacées OU que les Données d'Inscription du Client n'ont pas été effacées. En cas de désinstallation, effacement des données de l'Application Lignes d'Azur Ticket ou connexion sur un autre appareil, le Client est invité à contacter le Service Après-Vente selon les modalités définies à l'article 14 « Service Après-Vente » s'il a besoin de données ou justificatifs d'achats passés.

Article 9 : Responsabilités et Garanties

La Régie Ligne d'Azur ne garantit pas que les services Lignes d'Azur Ticket seront exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que ces derniers pourront être corrigés, ni que les services Lignes d'Azur Ticket fonctionneront sans interruption ou panne, ni encore qu'ils soient compatibles avec tout matériel ou configuration particulière.

L'Exploitant n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers que ceux-ci soient ou non incorporés dans les services Lignes d'Azur Ticket ou fournis avec ceux-ci.

Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications. Le Client déclare avoir vérifié que la configuration de son téléphone ne contient

aucune anomalie ou contradiction avec la passation d'une Commande, utilisation de son téléphone pour valider un Titre et qu'il est en parfait état de fonctionnement.

Enfin, pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'évolution de l'application Lignes d'Azur Ticket ou de Carte Lignes d'Azur Mobile, l'Exploitant se réserve le droit, à tout moment, d'interrompre tout ou partie de l'accès aux services Lignes d'Azur Ticket et/ou à l'Application Lignes d'Azur Ticket et/ou à l'Application Carte Lignes d'Azur Mobile, et ce sans avoir à en informer le Client autrement que par l'Application Lignes d'Azur Ticket, ni être tenu des conséquences en résultant.

En aucun cas, l'Exploitant ne sera responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser les Services Lignes d'Azur Ticket.

Le Client est seul responsable de la conservation du caractère confidentiel de ses Données d'Inscription.

Le Client s'engage à informer immédiatement l'Exploitant de toute utilisation non autorisée de ses Données d'Inscription.

L'Exploitant n'est pas et ne pourra être tenu responsable de toute perte ou dommage survenant en cas de manquement aux obligations du présent paragraphe, ni de toute utilisation frauduleuse des Données d'Inscription Client.

Particularités pour une Commande de Titre chargé sur une carte sans contact

Lors d'une Commande de Titre chargé sur une carte sans contact, le chargement du Titre est immédiat du téléphone vers la carte sans contact. A défaut de présentation de la carte sans contact (ou d'une erreur), le chargement du Titre peut être réalisé lors d'une prochaine validation, au plus tôt 24 heures à compter de la confirmation du paiement de la Commande.

Dans ce second cas, l'Exploitant ne peut garantir aucun délai de prise d'effet du rechargement d'un Titre en validation. Le Client doit donc vérifier à chaque montée dans un véhicule du réseau « Lignes d'Azur » la validité de son titre de transport.

En effet, un Titre acheté mais n'ayant pas été rechargé en validation ne constitue pas un titre valide. Dans cette hypothèse, le titulaire de la carte de transport sera alors en infraction et devra payer une amende forfaitaire pour défaut de titre.

Article 10 : Droit de rétractation

En application de l'article Article L221-28 du Code de la consommation, la vente des **TITRES** n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L221-18 du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Article 11 : Modification ou annulation de Commande

Aucune modification ou annulation de la commande ne sera possible à compter de :

- Pour les Titres chargés sur téléphone : le chargement du titre de transport sur le téléphone.
- Pour les Titres chargés sur une carte sans contact : la confirmation du paiement.

Par ailleurs, il ne sera procédé à aucun remboursement et à aucun geste commercial sur une commande qui aurait été livrée conformément à la demande du Client.

Article 12 : Validation et contrôle d'un Titre chargé sur téléphone

Validation

La validation de tous les Titres (incluant les abonnements et les gratuits) est obligatoire à chaque montée dans le tram ou le bus. Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le tram, le bus et à la sortie des parcs relais (ou P+R).

Pour valider un titre de transport chargé sur un téléphone fonctionnant sous Android, le Client doit présenter son téléphone avec écran allumé et NFC activé devant le valideur et s'assurer que la liaison s'est effectuée correctement (signal sonore court, lumière verte et information affichée sur l'écran du valideur).

Pour valider un titre de transport chargé sur un téléphone fonctionnant sous iOS, le Client doit déclarer un début de voyage sur l'Application Lignes d'Azur Ticket.

En cas de détérioration du téléphone, ou de panne de batterie, le Client doit acheter un Titre dans les lieux de vente habituels avant d'emprunter le réseau Lignes d'Azur.

Contrôle

Conformément au [Règlement général du réseau des transports publics de la Métropole Nice Côte d'Azur](#), disponible [sur le site internet de l'Exploitant](#), tous les Clients, même ceux bénéficiant de réduction ou de gratuité, doivent être munis d'un titre de transport valable et validé.

En cas de contrôle, le Client doit présenter son téléphone à l'agent Vérificateur.

Le Client reconnaît et accepte que seules les informations affichées sur la page contrôle de l'application Lignes d'Azur Ticket feront foi pour justifier de la validité du titre.

Le défaut de titre (titre présent sur un téléphone défectueux, titre présent sur un téléphone appartenant à une personne autre que le Client contrôlé, etc.) ou une utilisation irrégulière de ce dernier entraîne le paiement d'une amende forfaitaire, conformément aux dispositions relatives à la fraude au titre de transport telles que présentées dans le [Règlement général du réseau des transports publics de la Métropole Nice Côte d'Azur](#).

En cas de découverte d'une fausse déclaration effectuée par le Client à la souscription permettant notamment au Client de bénéficier d'une tarification préférentielle induite, le titre de transport sera résilié de plein droit et les sommes versées en paiement du titre resteront acquises à l'Exploitant, nonobstant l'indemnité forfaitaire pour infraction à la police des transports due en cas de voyage sans titre de transport valable et validé.

Article 13 : Service après-vente (SAV)

Généralités

Pour toute question, le Client peut contacter le service après-vente (SAV) :

- Depuis le menu « Plus de Choix » de l'application Lignes d'Azur Ticket via le bouton « Obtenir de l'aide ». Cela affiche une liste de questions / réponses fréquentes (FAQ). Sur chaque page, le Client peut cliquer sur le bouton « Nous contacter » pour contacter le service après-vente.
- Ou en s'adressant directement à support.nfcniceticket@mobeepass.com.

La FAQ est également disponible à l'URL <http://aide.nfcniceticket.mobeepass.com>.

En cas de changement OU vol OU perte du téléphone OU désinstallation de l'Application Carte Lignes d'Azur Mobile OU suppression des données de l'Application Carte Lignes d'Azur Mobile

Lorsque le Client se reconnecte à son compte, certains titres peuvent être reconstitués (cf. paragraphes suivants). Toute autre application éventuellement rattachée à ce même compte sera désactivée. Cette application ne sera alors plus utilisable, même si elle contient des titres encore valides.

Dans l'attente de la reconstitution de ses Titres, le Client est invité à acheter un titre de transport dans les lieux de vente habituels.

Pour les titres à décompte de voyages (1 ou 2) et titres de courte durée :

Ces Titres ne sont pas reconstituables. Ils ne sont pas remboursés et ne peuvent être ni échangés, ni transférés vers un nouveau téléphone ou vers un autre support de titre de transport sans contact.

Pour les titres « Abonnements » de moyenne et longue durée, les titres à décompte de voyages (10) :

Ces Titres peuvent être reconstitués, selon les cas en installant l'Application Carte Lignes d'Azur Mobile, Lignes d'Azur Ticket et en se connectant à son compte.

Les Titres (abonnements moyenne et longue durée en cours de validité, titres à décompte de voyages (10)) associés à son compte sont alors reconstitués de manière automatique.

Article 14 : Propriété intellectuelle

L'Exploitant est seul titulaire des droits de propriété intellectuelle et autres droits privatifs sur les données, logos, marques et fonds graphiques.

Les Applications Lignes d'Azur Ticket et Carte Lignes d'Azur Mobile sont sous licence propriétaire DIGIMOBEE.

Le Client reconnaît être seulement autorisé à installer et utiliser les Applications Lignes d'Azur Ticket et Carte Lignes d'Azur Mobile sur son téléphone. Toute autre utilisation non autorisée du contenu de ces applications, notamment à des fins commerciales, est interdite et pourra faire l'objet de poursuites judiciaires, notamment en contrefaçon, conformément aux dispositions de l'article L. 335-3 du Code de Propriété Intellectuelle.

Article 15 : Droit, médiation, litige

Droit

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation seront exécutées et interprétées conformément au droit français.

Médiation

Conformément aux dispositions des articles L.616-1 et R.616-1 du Code de la Consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à l'Exploitant.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service client de l'Exploitant et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

AMIDIF

1 place de Fleurus

77100 Meaux

mmcontact@amidif.com

Litige

En cas de litige, le Client s'adressera par priorité à l'Exploitant pour obtenir une solution amiable.

Dans le cas où les parties ne pourraient se mettre d'accord dans un délai de trente (30) jours, la partie la plus diligente saisira le Tribunal de Commerce de Nice.

Version du 09/11/2023