

**CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE LA BILLETTERIE**

**DE GRAND-BORNAND TOURISME**

**COUPE DU MONDE DE BIATHLON ANNECY LE GRAND-BORNAND – 2024/2025**

**12 septembre 2024**

**ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMPS D'APPLICATION**

Les présentes conditions générales de vente ont vocation à encadrer la vente de places événements définie à l'article 2 et conclues entre :

Le Grand-Bornand Tourisme - 62 Place de l'église - BP 11 - 74450 Le Grand-Bornand – France  
Siret : 822 667 663 00014,  
Ci-après dénommé « Le Grand-Bornand Tourisme » ou l'«Organisateur».

Et

L'utilisateur client du site qui achète des billets en ligne sur les sites legrandbornand.com, biathlon-annecy-legrandbornand.com, (ci-après « le Site ») et le client qui achète des billets au guichet,  
Ci-après dénommé l' « Acheteur ».

L'utilisation de ce service sur le Site est réservée aux particuliers. Pour toute réservation de groupes, contacter le guichet au 04 50 77 82 82.

Les conditions générales de vente pouvant faire l'objet de modifications ultérieures, la version applicable à l'Acheteur est celle en vigueur sur le Site à la date de passation de commande.

**ARTICLE 2 - LES PLACES**

**2.1** Les places mises en vente sur le Site et/ou vendues au comptoir concernent la Coupe du Monde de Biathlon Anecy Le Grand Bornand (2024) organisée par le Comité d'organisation de la Coupe du Monde de Biathlon Anecy Le Grand Bornand (ci-après « les Organismes Tiers ») :

En fonction de la configuration du lieu de l'événement, il peut être proposé à l'Acheteur les places suivantes :

- Des places numérotées ;
- Des places faisant partie de plusieurs catégories correspondantes chacune à différentes zones du lieu de l'événement, lesquelles peuvent être ou non numérotées ;
- Des places libres dans l'ensemble du lieu de l'événement.

**2.2** Les présentes conditions générales de vente ne concernent que la vente de places et non l'évènement lui-même.

**2.3** Tous les événements comportent une date et une heure de début qui servira de référence pour les conditions de remboursement en cas d'interruption des événements.

**2.4** L'Organisateur se réserve le droit de limiter les places en réservations cumulées par personne et / ou par opération de réservation. Une même personne ne saurait effectuer plusieurs commandes espacées dans le temps pour contourner cette règle.

## **ARTICLE 3 : COMMANDES**

**3.1** Pour acheter des places au comptoir, l'Acheteur peut se déplacer dans un point de vente physique (vente au guichet).

**3.2** Pour acheter des places en ligne, l'Acheteur doit suivre les étapes ci-dessous décrites :

- Se rendre sur le Site ;
- Sélectionner l'évènement qui l'intéresse puis le mettre dans son panier d'achat ;
- Sélectionner la ou les places souhaitées le cas échéant ;
- Choisir un mode de paiement ;
- Procéder au règlement.

Lors d'une première commande effectuée par l'Acheteur sur le Site, celui-ci devra créer un compte et renseigner son adresse e-mail et un mot de passe. La création du compte suppose la communication des informations suivantes : nom(s), prénom(s), adresse et numéro de téléphone mobile.

Une fois le règlement effectué, la commande est ferme et ne peut être modifiée ou annulée par l'Acheteur.

La commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage l'Organisateur qu'à réception par l'Acheteur du courriel confirmant que le paiement de la commande a bien été validé. Il est de la responsabilité de l'Acheteur de s'assurer que les coordonnées communiquées lors de la commande sont correctes.

L'Organisateur invite ainsi l'Acheteur à consulter sa messagerie électronique et notamment son dossier de courrier indésirable. Pour les personnes disposant d'une protection sur leur adresse de courriel, elles doivent autoriser l'adresse suivante à leur écrire : [commande@legrandbornand.com](mailto:commande@legrandbornand.com).

Lors d'une réservation, une fois la sélection des premières places dans le panier de l'Acheteur, la conservation de ses places dans son panier est de 20 min si l'Acheteur ne va pas jusqu'au mode de paiement, et 30 min s'il va jusqu'au mode de paiement. Passés ces délais, le panier sera automatiquement supprimé.

Les ventes en ligne sont automatiquement stoppées par défaut 1h avant l'heure prévue de l'ouverture des portes de l'évènement. L'Organisateur se réserve le droit de fermer les ventes en ligne à tout moment sans information au préalable.

**3.3** Toutes les représentations d'un spectacle ou tous les spectacles d'un même évènement ou toutes les catégories de places d'une représentation, d'un spectacle ou d'un évènement ne sont pas obligatoirement disponibles à la vente en ligne.

## **ARTICLE 4 - DISPONIBILITÉ ET SESSION DE VENTE SUR LE SITE**

**4.1** Les réservations de billets d'accès s'effectuent en temps réel et le serveur informe l'Acheteur en temps réel sur la disponibilité des billets au moment de la commande.

Le panier permet à l'Acheteur de vérifier que les places qui lui sont attribuées correspondent bien à son souhait.

**4.2** Dans le cas d'une salle numérotée, le programme propose à l'Acheteur automatiquement des places.

L'Acheteur a la possibilité de visualiser ces places sur le plan. Si elles ne lui conviennent pas, il peut en choisir d'autres manuellement.

- 4.3 Il se peut que, tenant compte avant tout du nombre de places demandées, il soit attribué à l'Acheteur des places réparties entre la catégorie souhaitée et d'autres catégories ou encore que les places qui lui sont attribuées ou proposées ne soient pas côte à côte. Si ces places ne lui conviennent pas, l'Acheteur a la possibilité de les annuler dans son panier.
- 4.4 Le contingent des places mis en vente en ligne est commun à celui du guichet. Ainsi la disponibilité des places est renseignée instantanément.
- 4.5 L'Organisateur se réserve également la possibilité de réserver des contingents pour certains types de public (invitations, partenaires, groupes, etc.).

## **ARTICLE 5 - PRIX**

- 5.1 Les prix sont indiqués en euros toutes taxes comprises et facturés sur la base des tarifs en vigueur au moment de la commande. Ils incluent les frais de service dont le montant est précisé à l'article 5.7.
- 5.2 Le prix figurant au recto du billet est le prix global payé par l'Acheteur incluant les frais de service. Le prix payé par l'Acheteur ne peut être modifié sans l'accord de l'Organisateur ou de l'Organisateur Tiers le cas échéant.
- 5.3 Différents types de tarifs peuvent être proposés à l'Acheteur selon les événements. Concernant le tarif groupes, lorsqu'il est proposé, un minimum de places déterminé par l'Organisateur est obligatoire.
- 5.4 Pour se prévaloir d'un tarif réduit, il est indispensable d'être détenteur d'une pièce justificative qui pourra être exigée lors du contrôle des billets à l'entrée des événements.
- 5.5 L'Organisateur se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les places seront facturées sur la base des tarifs en vigueur au moment de l'enregistrement des commandes.
- 5.6 Les billets des événements demeurent la propriété de l'Organisateur de la manifestation jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par l'Organisateur.
- 5.7 Pour toute commande de billet, des frais de service sont appliqués. Ces frais de service s'élèvent à 4% du montant total de la commande (ex : pour une commande de « x » billet(s) représentant une commande totale de 200€, les frais de service s'élèvent à 8,00€ TTC) et recouvrent les coûts de traitement, d'édition et de mise à disposition des billets.

## **ARTICLE 6 : PAIEMENT**

- 6.1 Le paiement au guichet s'effectue par virement bancaire, carte bancaire (Carte Bleue, Visa, Mastercard), par chèque bancaire, espèce ou chèques vacances.
- 6.2 Le paiement en ligne s'effectue par carte bancaire exclusivement. Le paiement par carte bancaire permet à l'Acheteur de réserver ses billets en ligne et immédiatement de manière ferme.

Les cartes acceptées pour le paiement d'une commande sont les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Mastercard.

L'Organisateur a confié son système de paiement en ligne à Checkout, prestataire spécialisé dans la sécurisation des paiements en ligne. Ce prestataire garantit la totale confidentialité des informations bancaires de l'Acheteur, sécurisées au moyen du protocole SSL qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors du paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges afin d'en garantir la confidentialité.

Dans le cadre de la lutte antifraude, le système de paiement sécurisé 3D Secure a été mis en place. Le système 3D Secure (ou Verified by Visa) est un système de paiement par authentification permettant de renforcer la sécurité lors d'achats en ligne. Le procédé d'authentification est propre à votre banque. Ainsi lors de la validation de votre paiement, l'authentification peut se faire soit par le biais d'un mot de passe, d'une date de naissance ou, le plus souvent, par code à usage unique, reçu directement sur votre téléphone portable.

## **ARTICLE 7 - RETRAIT ET UTILISATION DES BILLETS**

**7.1** Pour toutes les commandes sur la billetterie en ligne, deux modes de retrait des billets sont possibles :

- le « m-ticket », billet affiché via un terminal de téléphone mobile ; ou
- l'impression des billets à domicile aussi appelés « e-ticket » ou « print@home ».

Pour être valide, le « e-ticket » ou « print@home » doit être imprimé en mode portrait, sur une feuille A4 blanche, vierge recto et verso. A chaque place achetée correspond un billet. Les billets comportent un code-barre unique. La validité des billets est contrôlée et enregistrée à l'entrée à l'aide de lecteurs de code-barre. Il est impossible d'être admis à l'entrée plusieurs fois avec le même billet.

Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les e-tickets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. En cas d'incident ou de mauvaise qualité d'impression, l'Acheteur doit imprimer à nouveau son fichier PDF. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, l'Acheteur doit s'assurer que les informations écrites sur le e-ticket, ainsi que le code-barre soient bien lisibles.

**7.2** Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, en fonction des contraintes sanitaires en vigueur au moment de l'événement, l'organisateur appliquera les mesures nécessaires dans le respect des consignes gouvernementales et préfectorales applicables aux événements concernés (contrôle pass sanitaire, port du masque, autres mesures). Si l'Acheteur refuse de se conformer à ces mesures, l'Organisateur se verra dans l'obligation de lui refuser l'accès à l'événement. Dans ce cas, aucun remboursement des places ne sera accordé.

**7.3** Lors du contrôle à l'entrée du lieu de l'événement, une pièce d'identité, avec photo, en cours de validité pourra vous être demandée et elle devra correspondre au nom inscrit sur le billet si celui-ci est nominatif.

**7.4** La reproduction de billets est interdite.

Tout acte de reproduction constitue un acte de contrefaçon susceptible de faire l'objet de poursuites judiciaires. Seule la première personne à présenter le billet sera admise à assister à la manifestation. Elle est présumée être le porteur légitime du billet. C'est pourquoi il est interdit de reproduire, dupliquer ou contrefaire le billet d'une quelconque manière, ou de le mettre à disposition à de telles fins. Nous vous recommandons donc de conserver votre billet en lieu sûr.

L'Organisateur peut refuser l'entrée de la manifestation lorsque plusieurs impressions, reproductions, copies ou imitations d'un billet imprimable à domicile sont en circulation et qu'un accès à la manifestation a déjà été concédé préalablement au détenteur d'une impression, d'une reproduction, d'une copie ou d'une imitation du billet imprimable à domicile correspondant.

L'Organisateur n'est notamment pas obligé de procéder à une vérification de l'identité de la personne présentant le billet imprimable à domicile afin de vérifier qu'il s'agit bien de l'Acheteur du billet, ni de vérifier l'authenticité du billet imprimable à domicile dans la mesure où l'imitation ou la copie ne peut être identifiée de manière indubitable en tant que telle lors du contrôle d'entrée à la manifestation.

Si le détenteur d'un billet imprimable à domicile se voit refuser l'accès pour cette raison lors d'un contrôle, il n'existe aucun droit à remboursement du prix acquitté.

**7.5** La revente du billet est interdite.

- 7.6** Les billets imprimables à domicile sont disponibles en permanence jusqu'à la date de l'évènement sur le Site. Les réservations de l'Acheteur et ses billets à imprimer se trouvent dans le menu « Mes commandes » de la rubrique « Mon compte ». Pour accéder à cette rubrique, l'Acheteur doit s'identifier avec l'adresse e-mail et le mot de passe mentionnés lors de la création de son compte au moment de son premier achat en ligne.
- 7.7** L'Acheteur des billets prend toutes les mesures de précaution requises pour conserver secret son mot de passe et pour empêcher toute utilisation par des personnes non autorisées ou toute infraction.
- 7.8** Le Grand-Bornand Tourisme décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol du billet. Aucun duplicata ou certificat, réémission du billet, de quelque nature que ce soit, ne sera remis à l'Acheteur autre que le seul billet initial imprimable par l'Acheteur.

## **ARTICLE 8 – DROITS D'IMAGE**

La détention d'un billet emporte autorisation irrévocable par l'Acheteur, de l'utilisation par l'Organisateur ou les Organismes tiers, ces droits étant librement cessibles par ces derniers à tous tiers de leur choix, à titre gracieux, pour le monde entier, sans limitation de durée, de sa voix, son image et sa représentation par enregistrement vidéo ou diffusion en direct, transmission ou enregistrement, photographie ou tout autre support existant à l'heure actuelle ou dans l'avenir, pris ou enregistrés à l'occasion de sa présence aux événements pour lesquels l'Acheteur a acheté un billet.

## **ARTICLE 9 - VALIDATION**

- 9.1** Lorsque l'Acheteur coche la case « J'ai lu, compris et accepte ces conditions générales, je veux payer maintenant » lors du choix du mode de paiement, il déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente en ligne préalablement à sa commande. Toute validation de la commande vaut acceptation de ces conditions générales de vente sans réserve.
- 9.2** Les données enregistrées par la billetterie e-tickets Infomaniak font foi et constituent la preuve de l'ensemble des transactions passées entre l'Organisateur et l'Acheteur.

## **ARTICLE 10 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT**

- 10.1** Absence de droit de rétractation : conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, l'achat de billets pour des événements ne fait pas l'objet d'un droit de rétractation.
- 10.2** Un billet d'accès ne peut être remboursé même en cas de perte ou de vol, ni repris, ni échangé sauf en cas d'annulation partielle ou totale de l'évènement (hors report) par l'Organisateur ou l'Organisateur Tiers le cas échéant.
- 10.3** En cas d'annulation totale de l'évènement, c'est-à-dire si toutes les journées de compétitions au programme sont annulées, le prix des billets sera remboursé, avec une retenue de frais de service équivalente à 4% du montant total de la commande (panier composé d'un ou plusieurs billets).

**10.4** En cas d'annulation partielle de l'évènement, c'est-à-dire dans le cas d'une annulation d'une, deux ou trois journées de compétitions au programme :

- soit le prix des billets des jours concernés achetés à l'unité seront remboursés sans aucune retenue de frais de service.

- soit le prix des billets des journées de compétition concernées inclus dans un Pass 4 jours sera remboursé, sans aucune retenue de frais de service, sur la base de la valeur du prix du billet à l'unité moins 5% correspondant à la remise commerciale accordée dans le cadre du Pass 4 jours.

**10.5** En cas d'annulation d'une compétition sur deux programmées le même jour, les billets du jour concerné seront remboursés à 50% de la valeur du billet de la journée (valeur du billet acheté à l'unité ou valeur du billet inclus dans un Pass 4 jours) sans aucune retenue de frais de service.

**10.6** Le Grand-Bornand Tourisme se réserve toutefois la possibilité de procéder par voie d'avoir et non de remboursement en cas d'annulation partielle ou totale de l'évènement lorsqu'une mesure dérogatoire prise par le gouvernement ou un texte législatif ou réglementaire le lui permet.

**10.7** Le droit au remboursement revient exclusivement à l'acheteur de billets qui est porté sur le billet et il n'est pas transmissible.

**10.8** Pour tout achat de place(s) en ligne, Le Grand-Bornand Tourisme informera l'Acheteur, en cas d'annulation de l'évènement, à l'adresse e-mail qu'il aura renseignée lors de la passation de commande, ce que l'Acheteur autorise expressément.

L'Acheteur devra alors faire une demande de remboursement par courriel à l'adresse suivante : [commande@legrandbornand.com](mailto:commande@legrandbornand.com).

Il devra impérativement joindre à sa demande le numéro de dossier de réservation, le nom associé à cette réservation ainsi que la copie de sa pièce d'identité.

Le remboursement du paiement des manifestations annulées (hors frais de service qui sont conservés en cas d'annulation totale de l'évènement) s'effectue exclusivement par recrédition bancaire soit directement sur la carte bancaire utilisée lors du paiement par l'acheteur soit sur le compte bancaire indiqué par l'acheteur pour tout paiement par virement bancaire, chèque ou espèces.

**10.9** Pour tout achat de place(s) au comptoir, nous vous invitons à vérifier les supports de communication liés à l'évènement afin de vérifier le maintien dudit évènement. Toutefois, si l'Acheteur a communiqué son adresse email, Le Grand-Bornand Tourisme informera l'Acheteur par courriel en cas d'annulation de l'évènement.

Lorsqu'il a connaissance de l'annulation de l'évènement, l'Acheteur devra alors faire une demande de remboursement par courriel à l'adresse suivante : [commande@legrandbornand.com](mailto:commande@legrandbornand.com). Il devra indiquer son adresse postale ainsi que le mode de remboursement qu'il choisit.

Le remboursement du paiement des manifestations annulées s'effectue exclusivement par virement bancaire.

L'Acheteur devra impérativement joindre à sa demande le numéro de dossier de réservation, le nom associé à cette réservation, la copie de sa pièce d'identité et un RIB pour effectuer le remboursement par virement bancaire.

## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE**

**11.1** Sauf dysfonctionnement du Site qui lui serait imputable, Le Grand-Bornand Tourisme ne pourra être tenu responsable des anomalies pouvant survenir en cours de commande, de traitement, de téléchargement ou d'impression du billet imprimable à domicile, imputables soit au fait de l'Acheteur, soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

**11.2** De manière générale, Le Grand-Bornand Tourisme ne saurait en aucun cas voire sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution des prestations auxquelles ouvrent droit les billets qui serait imputable soit au fait de l'Acheteur, soit au fait d'un tiers, soit à un cas de force majeure.

## **ARTICLE 12 - SUIVI DE COMMANDE**

Pour toute information ou réclamation concernant la commande des billets ou toute erreur apparaissant dans celle-ci, contacter :

**Le Grand-Bornand Tourisme - 62 place de l'église - BP 11 - 74450 Le Grand-Bornand - France  
Tél. : 04 50 77 82 82 - commande@legrandbornand.com**

## **ARTICLE 13 - DONNÉES PERSONNELLES**

**13.1.** L'Acheteur est informé que les données à caractère personnel qu'il fournit font l'objet d'un traitement par :

**Le Grand-Bornand Tourisme - 62 place de l'église - BP 11 - 74450 Le Grand-Bornand - France  
Tél. : 04 50 77 82 82 - commande@legrandbornand.com**  
en qualité de responsable du traitement.

**13.2.** Les données personnelles de l'Acheteur sont nécessaires à l'exécution du contrat conclu entre lui et Le Grand-Bornand Tourisme. Ces données font l'objet d'un traitement aux fins suivantes :

- La gestion de la commande et des remboursements le cas échéant ;
- La gestion des relations commerciales ;
- La sécurité ;
- Le respect des obligations légales et réglementaires ;
- L'amélioration et la personnalisation des services que Le Grand-Bornand Tourisme propose ;
- L'envoi d'informations.

**13.3.** Elles ne sont à aucun moment destinées à être vendues, commercialisées ou louées à des tiers, sauf obligation légale ou judiciaire lui enjoignant de le faire.

**13.4.** Elles sont hébergées en Europe : en Suisse (Infomaniak) et en France (Le Grand-Bornand Tourisme) et sont stockées dans 2 bases différentes :

- Les données sont conservées sur les serveurs du fournisseur de la solution de billetterie en ligne (Infomaniak), elles permettent de gérer votre transaction. Ces données, une fois enregistrées, permettent à l'Acheteur notamment d'effectuer plus rapidement ses transactions futures.
- Les données sont également stockées par Le Grand-Bornand Tourisme, elles permettent notamment à Grand-Bornand Tourisme de contacter l'Acheteur, dans la mesure du possible, en cas d'annulation ou de modification de date, d'horaire ou de lieu d'un événement pour lequel il a réservé des places. Dans le cadre de l'organisation de l'évènement et des commandes de l'Acheteur, les données sont également susceptibles d'être communiquées aux Organismes Tiers pour le compte duquel Le Grand-Bornand Tourisme intervient.

**13.5.** Ces données sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant une durée de 3 années qui suivent la dernière commande. Les données personnelles recueillies peuvent être anonymisées et faire l'objet de traitements ultérieurs à finalité de statistiques.

**13.6.** Si l'Acheteur en a fait le choix sur le formulaire d'inscription, il peut également être amené à recevoir par courrier ou courriel des informations, offres ou propositions de Grand-Bornand Tourisme, des professionnels de la station ayant souscrit des prestations de services auprès de Le Grand-Bornand Tourisme, des Organismes Tiers et de ses partenaires. Si l'Acheteur ne le souhaite plus, il peut à tout moment en faire la demande en s'adressant directement à l'adresse suivante :

**Le Grand-Bornand Tourisme - 62 place de l'église - BP 11 - 74450 Le Grand-Bornand - France  
Tél. : 04 50 77 82 82 - [commande@legrandbornand.com](mailto:commande@legrandbornand.com)**

**13.7.** Selon la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, l'Acheteur dispose d'un droit de limitation du traitement, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données le concernant. Il peut expressément s'opposer au traitement de ses données personnelles.

Pour exercer ce droit, il peut écrire à :

**Le Grand-Bornand Tourisme du Grand-Bornand - 62, place de l'église - BP 11  
74450 Le Grand-Bornand - France**

ou à l'adresse email suivante : [commande@legrandbornand.com](mailto:commande@legrandbornand.com)

en indiquant ses nom, prénom, adresse et si possible ses références client.

Conformément à la réglementation en vigueur, la demande doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature de l'Acheteur et préciser, le cas échéant, l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée à l'Acheteur dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la demande.

**13.8.** Enfin, l'Acheteur est informé de son droit de saisir l'autorité administrative compétente s'il estime que ses droits n'ont pas été respectés.

## **ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE**

Sont considérés comme des cas de force majeure les événements indépendants de la volonté de Grand-Bornand Tourisme, qu'il ne pouvait raisonnablement être tenu de prévoir et qu'il ne pouvait raisonnablement éviter ou surmonter, dans la mesure où leur survenance rend totalement impossible l'exécution de ses obligations. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure ou des cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les grèves, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, guerres et épidémies/crise sanitaire.

## **ARTICLE 15 - DROIT APPLICABLE - LITIGES**

Les présentes conditions générales de vente et les opérations qui en découlent sont soumises à la loi française.

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes conditions générales de vente pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Le Grand-Bornand Tourisme et l'Acheteur, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, l'Acheteur est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes et dont les références figurent sur le Site ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.