

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Le traitement de votre séjour est assuré par :

**LE GRAND-BORNAND TOURISME – SAEM au capital de 50 000€**

**62 place de l'église - BP 11 – 74450 LE GRAND-BORNAND**

**Tel : 04 50 02 78 06 – Mail : [reservation@legrandbornand.com](mailto:reservation@legrandbornand.com)**

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM074160014

SIRET 822 667 663 00014 - RCS Annecy n°822 667 663 – N°TVA : FR88822667663

Garantie Financière : GROUPAMA Assurance-Crédit département Caution - 5 rue du Centre - 93199 Noisy-Le-Grand cedex

ci-après « **SAEM Le Grand-Bornand Tourisme** ».

**Le Client reconnaît avoir été informé et avoir accepté le fait que les offres de séjours, hébergements et activités sont régies par les présentes conditions de vente. Les présentes conditions de vente sont constituées :**

- **des présentes conditions générales de vente, et**
- **des conditions générales de vente prévues aux articles R211-5 à R211-13 du Code du Tourisme, et**
- **des conditions spécifiques de vente des activités.**

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

### Article 1 - Définitions

- « **Vous** » ou « **Client** » désigne toute personne qui réserve, commande et/ou achète tout produit et service proposés par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme, que l'acte d'achat soit effectué sur le Site, auprès du centre d'appel ou par email.

- « **Prestataire** » désigne tout fournisseur de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme pour les Produits et/ou Services proposés sur le Site. Le terme « prestataire » comprend notamment les fournisseurs, les hébergeurs, les sociétés de remontées mécaniques, les loueurs de matériels, les hôteliers, les compagnies d'assurances.

-« **Produit** », désigne un bien matériel vendu.

- « **Service** » et « **Prestation** » désigne une prestation de services, telles que les prestations d'hébergement, la fourniture de forfaits touristiques, les autres prestations.

- « **Site** », désigne le site [www.legrandbornand-reservation.com](http://www.legrandbornand-reservation.com).

### Article 2 – Réservation

La réservation d'une Prestation peut se faire soit directement sur notre site internet : [www.legrandbornand-reservation.com](http://www.legrandbornand-reservation.com) soit auprès de notre centre d'appel par téléphone au +33 (0) 4 50 02 78 06, soit par email à [reservation@legrandbornand.com](mailto:reservation@legrandbornand.com).

#### Réservation sur le Site

Pour réserver une Prestation en ligne, le Client doit suivre les étapes ci-dessous :

- Se rendre sur le Site ;
- Sélectionner la Prestation qui l'intéresse puis cliquer sur le bouton « ajouter au panier » ;
- Le Client est alors invité à poursuivre ses achats ou à accéder à son panier ;
- Lorsqu'il accède à son panier, un récapitulatif de(s) Prestation(s) sélectionné(es) s'affiche et le Client est invité à cocher la case sur sa souscription ou non à l'assurance annulation, puis il clique sur le bouton « finaliser ma réservation » ;
- Le Client doit alors renseigner son adresse email et, choisir un mot de passe pour la création de son espace client s'il n'en a pas déjà un, puis il est invité à compléter une page de données personnelles et choisir un moyen de paiement ;
- Une fois tous les renseignements complétés, il clique sur le bouton « enregistrer mon panier » ;

- S'il a choisi le règlement par carte bancaire, le Client est alors invité à procéder au paiement soit d'un acompte, soit de la totalité du montant de(s) Prestation(s) tel qu'indiqué sur le récapitulatif. Après le paiement effectué en ligne, le Client reçoit un email de confirmation de sa réservation accompagné de son contrat de réservation et la réservation est ferme et définitive pour le Client ;
- S'il a choisi un règlement autre que par carte bancaire, le Client reçoit un email de confirmation d'une option de réservation accompagné de l'avis d'option. L'option est valable 5 jours et le Client est alors invité, dans ce délai, à procéder au paiement soit d'un acompte, soit de la totalité du montant de(s) Prestation(s) tel qu'indiqué dans l'avis d'option. A réception dudit paiement, le Client recevra un email de confirmation de sa réservation accompagné de son contrat de réservation et la réservation est ferme et définitive pour le Client.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées en cochant la case prévue à cet effet avant de confirmer sa réservation en ligne.

#### Réservation par téléphone ou email

Pour toute réservation hors ligne, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme envoie au Client par email son option de réservation. L'option est valable 5 jours et le Client est alors invité, dans ce délai, à procéder au paiement soit d'un acompte, soit de la totalité du montant de(s) Prestation(s) tel qu'indiqué dans l'avis d'option. A réception dudit paiement, le Client recevra un email de confirmation de sa réservation accompagné de son contrat de réservation. Sa réservation ne sera ferme et définitive qu'après réception par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme du contrat de réservation, incluant notamment les présentes conditions générales de vente, signé par le Client.

La validation de la réservation par le Client vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions générales de vente.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les coordonnées qu'il communique lors sa réservation sont correctes (et particulièrement son adresse e-mail) et qu'elles lui permettront de recevoir la confirmation de sa réservation et son contrat. Dans l'hypothèse où le Client ne recevrait pas cette confirmation, il lui incombe de contacter SAEM Le Grand-Bornand Tourisme.

En aucun cas la responsabilité de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne pourra être retenue si le Client ne reçoit pas de confirmation de la commande en raison d'une erreur de son fait dans la saisie de ses coordonnées.

La réservation engage le Client au versement du montant total du prix des(s) Prestation(s).

La réservation devient ferme et définitive pour SAEM Le Grand-Bornand Tourisme (i) qu'après acceptation du paiement (de l'acompte ou de la totalité du montant de(s) Prestation(s) le cas échéant) par la banque du Client, tout rejet de paiement postérieur entraînera la résolution immédiate de la réservation, et (ii) à l'expiration d'un délai de 72 heures à compter de la confirmation de réservation permettant à SAEM Le Grand-Bornand Tourisme de procéder à une vérification de disponibilité de la Prestation.

La disponibilité de la Prestation fait systématiquement l'objet d'une vérification de la part de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme. Dans ce cadre, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme dispose d'un délai de 72 heures à compter de la confirmation de la réservation pour informer le Client de l'indisponibilité de la Prestation.

En cas d'indisponibilité de la Prestation, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme fera une proposition de logement au Client. Si cette proposition n'est pas possible ou ne convient pas au Client, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme procédera au remboursement des sommes versées par le Client au titre de la Prestation concernée, à l'exclusion de toute indemnité. Le remboursement s'effectuera dans un délai de 6 jours selon les modalités choisies par le Client.

### **Article 3 – Modes de règlement**

Le règlement peut être effectué par carte bancaire, chèque, virement bancaire, mandat administratif, chèques-vacances dans les conditions définies à l'article 4 ci-après.

Aucun règlement n'est encaissé sur place au moment du séjour. A titre exceptionnel, un règlement sur place pourra être autorisé à la discrétion de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme. Dans ce cas, des frais supplémentaires d'un montant de 20 euros seront facturés au Client.

Les frais bancaires et postaux liés au moyen de paiement utilisé sont à la charge du Client qui s'y oblige expressément.

En cas de rejet du paiement, le contrat de réservation sera automatiquement résolu.

#### Règlement par chèque et chèques vacances ANCV :

L'envoi des chèques et chèques vacances doit obligatoirement être réalisé par courrier recommandé avec accusé de réception à **Le Grand-Bornand Tourisme – Service Réservation - 62 place de l'église - BP 11 – 74450 LE GRAND-BORNAND**. SAEM Le Grand-Bornand Tourisme dégage toute responsabilité en cas d'envoi sous une autre forme.

De plus, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne pourra que constater le contenu du pli à son ouverture dans ses bureaux. SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne pourra être tenu responsable d'un mauvais acheminement postal, de l'ouverture du pli et d'une différence avérée entre le montant de l'envoi et le montant constaté à l'arrivée.

Les chèques vacances ANCV doivent être valables au moins 3 mois après leur date de réception, être détachés de leur carnet, ne pas être agrafés, être non endossés et impérativement comporter la souche supérieure. SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne rend pas la monnaie en cas de paiement par chèques vacances ANCV.

### **Article 4 – Conditions de règlement**

Pour toute réservation à 30 jours ou moins du départ, le règlement de l'intégralité du montant de la Prestation sera exigé à la réservation.

A plus de 30 jours du départ, la réservation implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 25% du montant total de la Prestation.

Le solde du montant total de la Prestation doit impérativement être réglé par le Client à SAEM Le Grand-Bornand Tourisme au maximum 30 jours avant la date du début de ladite Prestation, sauf clause particulière mentionnée au contrat de réservation.

Dans le cas d'un paiement de l'acompte par carte bancaire, le solde sera débité automatiquement maximum 30 jours avant la date du début de la Prestation.

Il arrive que le paiement du solde automatique sur la carte bancaire soit refusé, le plus souvent pour des raisons de plafond de dépenses. Dans ce cas, le Client recevra une lettre de relance par email afin qu'il règle, dans les 48 heures le solde de son dossier par carte bancaire, faute de quoi, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme se réserve le droit d'annuler d'office la réservation, les acomptes lui restant acquis. Les frais d'annulation seront calculés conformément à l'article 11 ci-après et seront réclamées par tout moyen amiable ou juridique.

A réception du paiement du solde, le Client recevra un email accusant la réception du solde et accompagné d'un récapitulatif de la Prestation concernée.

### **Article 5 – Tarifs**

Les prix des Prestations sont indiqués TTC. Le prix définitif TTC des Prestations incluant tous les frais est indiqué au Client avant la formation du contrat de réservation.

Toute prestation complémentaire non prévue au contrat de réservation entraînant un supplément de prix est à régler directement au Prestataire.

### **Article 6 – Horaires**

Les horaires d'arrivée et de départ sont précisés dans le contrat de réservation.

## **Article 7 – Capacité d'hébergement**

Le contrat de réservation est établi pour une capacité d'hébergement maximum (adultes, enfants et bébés inclus).

Pour toute personne supplémentaire, le Prestataire est en droit de refuser la location, sans remboursement du montant payé par le Client, ou de demander au Client de verser un supplément de prix par personne supplémentaire. En aucun cas la responsabilité de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne pourra être retenue si le Client ne respecte pas la capacité d'hébergement stipulée dans le contrat de réservation.

## **Article 8 - Animaux**

Le contrat de réservation précise si le Client peut ou non séjourner en compagnie d'un animal. En cas de non-respect de cette clause par le Client, le Prestataire peut refuser le séjour. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera effectué. En aucun cas la responsabilité de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne pourra être retenue si le Client ne respecte pas l'autorisation ou non des animaux stipulée dans le contrat de réservation.

## **Article 9 – Respect des lieux**

Le Client s'engage à respecter le règlement intérieur et un usage paisible de l'hébergement et de son équipement.

## **Article 10 – Dépôt de garantie**

Le contrat de réservation précisera si un dépôt de garantie sera à verser par le Client à l'arrivée au Prestataire. Le cas échéant, le montant et les modalités de paiement du dépôt de garantie sont précisés dans le contrat de réservation.

L'état des lieux, la remise des clés et les modalités de restitution du dépôt de garantie sont gérés directement par le Prestataire. Nous vous invitons donc à vous rapprocher du Prestataire pour toute question y afférente.

## **Article 11 – Modification ou Annulation**

### 11-1. Annulation du fait du Client

Toute annulation du fait du Client doit être notifiée par lettre recommandée avec AR à **Le Grand-Bornand Tourisme – Service Réservation - 62 place de l'église - BP 11 – 74450 LE GRAND-BORNAND** ou par courriel à [reservation@legrandbornand.com](mailto:reservation@legrandbornand.com).

La date de référence retenue pour l'annulation est :

- La date de l'email en cas de notification par courriel ;
- La date de première présentation en cas de notification par LRAR.

Le montant du remboursement est calculé sur le prix TTC de la Prestation, hors frais de dossier et hors prime d'assurance annulation si celle-ci a été souscrite, diminué de la retenue applicable selon le barème suivant :

- annulation plus de 30 jours avant le début de la Prestation : 25 % du montant total de la Prestation ;
- annulation entre 29 et 15 jours avant le début de la Prestation : 75 % du montant total de la Prestation ;
- annulation moins de 15 jours avant le début de la Prestation : 100 % du montant total de la Prestation.

En cas de non présentation du Client, il ne sera procédé à aucun remboursement.

11-2. Absence de droit de rétractation : conformément à l'article L221-28 12° du Code de la consommation, un contrat de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ne fait pas l'objet d'un droit de rétractation.

### 11-3. Modification du fait du Client

Les demandes de modifications de dossiers doivent être adressées par courrier à **Le Grand-Bornand Tourisme – Service Réservation - 62 place de l'église - BP 11 – 74450 LE GRAND-BORNAND** ou par courriel à [reservation@legrandbornand.com](mailto:reservation@legrandbornand.com).

L'acceptation de la modification par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme résulte de l'envoi d'un nouveau contrat de réservation (aucune correction portée directement par le Client sur le contrat adressé par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne sera prise en compte).

Les modifications ne sont en aucun cas suspensives des conditions de règlement du contrat de réservation initial.

Tout changement de date des Prestations demandé par le Client constitue une annulation de sa commande initiale (avec application des frais d'annulation décrits à l'article 11 ci-dessus) et enregistrement d'une nouvelle commande dans les conditions décrites ci-dessus.

Les modifications entraînant une hausse du prix des Prestations donnent lieu au paiement par le Client du montant complémentaire dû le cas échéant.

### 11-4. Modification ou annulation du fait de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme / d'un Prestataire

En cas de modification substantielle du contrat de réservation ou d'annulation par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme (de son fait ou du fait d'un Prestataire), SAEM Le Grand-Bornand Tourisme en informe le Client dans les plus brefs délais.

Un courriel sera envoyé à l'adresse email du Client par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme lui proposant soit d'accepter les modifications proposées, soit une prestation à minima équivalente en cas d'annulation, soit le remboursement des sommes versées par le Client au titre de la Prestation.

Le Client dispose alors d'un délai de 8 jours pour faire part de son choix à SAEM Le Grand-Bornand Tourisme.

En l'absence de réponse dans ce délai, le Client est réputé avoir refusé la modification et/ou la proposition de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme. SAEM Le Grand-Bornand Tourisme procédera alors au remboursement des sommes versées par le Client au titre de la Prestation.

En cas d'annulation de la Prestation du fait du Prestataire ou de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme, la responsabilité de SAEM Le Grand-Bornand Tourisme est limitée conformément à l'article 14 ci-après.

11-5. Annulation pour défaut de paiement : En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article 4 ci-dessus, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme se verra contrainte d'annuler la réservation. En cas de résolution du contrat de réservation aucun remboursement des sommes d'ores et déjà perçues par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme ne sera effectué.

11-6. Interruption de la Prestation : Aucun remboursement ni aucune réduction ne sera accordée en cas d'arrivée retardée, de départ anticipé ou d'une interruption d'une des Prestations du fait du Client.

11-7. Modalités de remboursement : Tout remboursement effectué par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme s'effectuera dans un délai de [60 jours selon les modalités choisies par le Client.

## **Article 12 – Assurance annulation / assistance / rapatriement et assurance sur pistes**

SAEM Le Grand-Bornand Tourisme vous recommande de souscrire un contrat d'assurance, auprès de l'assureur de son choix, couvrant les conséquences de certains cas d'annulation et d'assistance (selon les conditions contractuelles).

SAEM Le Grand-Bornand Tourisme met à la disposition du Client la possibilité de souscrire un tel contrat d'assurance au moment de la réservation. Le contenu des garanties et exclusions fait l'objet d'une information précontractuelle du Client. Pour plus d'informations, nous vous invitons à consulter la page dédiée sur Site

dans l'onglet « Assurance » et à consulter les conditions générales de vente des assureurs en cliquant sur le lien suivant :

[https://www.legrandbornand-reservation.com/medias/images/info\\_pages/conditions-generales-assurances-safebooking-areas-2281.pdf](https://www.legrandbornand-reservation.com/medias/images/info_pages/conditions-generales-assurances-safebooking-areas-2281.pdf)

### **Article 13 – Documents de voyage**

Après la réservation effective de la Prestation et le solde du dossier réglé, vous recevrez vos documents de voyage (confirmation de réservation et bon d'échange) par courrier électronique à votre adresse email 8 jours avant votre arrivée. Les coordonnées de votre lieu d'accueil, à savoir l'adresse et le numéro de téléphone, sont mentionnées sur vos documents de voyage (Voucher ou Bon d'échange Hébergement).

Lors de son séjour, le Client devra être mesure de présenter ces documents de voyage sur quelque support que ce soit.

### **Article 14 – Responsabilité**

Conformément à l'article L211-16 du Code du Tourisme, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme est responsable de plein droit de l'exécution des Prestations prévues dans le contrat de réservation. Toutefois, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est soit (i) imputable au Client, soit (ii) imputable à un tiers étranger à la fourniture des Prestations comprises dans le contrat de réservation et qu'il revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit (iii) dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables (telles que décrites définies dans l'article 17 – Force majeure).

Néanmoins, même dans ces dernières hypothèses, SAEM Le Grand-Bornand Tourisme s'efforcera de rechercher les solutions appropriées pour surmonter les difficultés apparues.

En tout état de cause, l'indemnisation qui serait due par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme si sa responsabilité était engagée, hors cas de préjudices corporels ou dommages causés intentionnellement ou par négligence, est limitée à trois fois le montant total de la Prestation.

Les photos illustrant les Prestations sont illustratives mais ne sont pas contractuelles.

Travaux de construction : il peut arriver que des travaux de construction inattendus soient entrepris près de l'hébergement des Clients. SAEM Le Grand-Bornand Tourisme décline toute responsabilité quant aux nuisances occasionnées et n'exerce aucune influence sur le déroulement des travaux. Le Client ne pourra pas demander de dédommagements.

### **Article 15 – Assurance responsabilité civile**

SAEM Le Grand-Bornand Tourisme a souscrit une Assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de ALBINGIA 217-219 cours Lafayette 69006 LYON

Nous vous informons que dans le cadre de la réglementation applicable, le Prestataire pourra vous demander de lui fournir une attestation de responsabilité civile.

### **Article 16 – Données personnelles**

16.1. Le Client 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 02 78 06 - [reservation@legrandbornand.com](mailto:reservation@legrandbornand.com)**

en qualité de responsable du traitement.

16.2. Les données personnelles du Client sont nécessaires à l'exécution du contrat conclu entre lui et SAEM 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 SAEM Le Grand-Bornand Tourisme propose ;
- L'envoi d'informations.

16.3. 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.

16.4. Elles sont hébergées en France et sont conservées par SAEM Le Grand-Bornand Tourisme 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.

16.5. Si le Client 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 SAEM Le Grand-Bornand Tourisme et de ses partenaires. Si le Client 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 02 78 06 - [reservation@legrandbornand.com](mailto:reservation@legrandbornand.com)**

16.6. Selon la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, le Client 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 : [reservation@legrandbornand.com](mailto:reservation@legrandbornand.com)  
en indiquant ses nom, prénom, adresse et si possible ses référence 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 du Client et préciser, le cas échéant, l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse. Une réponse sera alors adressée au Client dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la demande.

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

## **Article 17 – Force majeure**

Sont considérés comme des cas de force majeure les événements indépendants de la volonté de SAEM Le 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, insurrections, émeutes, incendies, tempêtes, inondations, foudre, l'arrêt des réseaux de télécommunication, guerres et épidémies/crise sanitaire.

## **Article 18 – Droit applicable / Litige**

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

SAEM Le Grand-Bornand Tourisme et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le Client 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.