Conditions Générales de Vente du réseau Transaltitude

Les présentes Conditions générales de vente sont complétées par :

- **le règlement d'exploitation du réseau Transaltitude**
- **les conditions d'utilisation de la plateforme de vente en ligne www.bus-et-clic.com**

Ces documents complets sont disponibles sur : www.transaltitude.fr et application mobile

Section I.1 - Produits tarifaires

Les tarifs sont en euros toutes taxes comprises.
Les tarifs applicables sont ceux en vigueur le jour de l'achat du billet. Sur le site de vente en ligne www.transaltitude.fr / mobil app ou sur l'application mobile Transaltitude, les produits tarifaires sont proposés à un niveau de tarif spécifique pouvant être inférieur aux tarifs pratiqués dans les autres points de vente habilités.

Gratuité : Bénéficiaires : Enfants de moins de 3 ans (réservation de billet obligatoire).

Produits tarifaires :		Plein tarif :	Tarifs Réduits :	Lieux de vente :
Aller Simple		Pour tous	Réservés aux clients : - de moins de 26 ans - de plus de 70 ans - abonnés titulaires de PASS annuels ou mensuels Cars Région sur carte à puce OùRA	• gare de Grenoble • agences habilitées • à bord du car vente uniquement du Plein Tarif *(billets non échangeables, non remboursables)* • www.transaltitude.fr / appli mobile
Aller Simple pour 5 personnes (pour 5 personnes qui voyagent ensemble le même jour et à la même heure dans le même car)		Pour tous	-	• gare de Grenoble • agences habilitées • www.transaltitude.fr / appli mobile
Aller – Retour (remboursable uniquement dans sa totalité)		Pour tous	-	• gare de Grenoble • agences habilitées • www.transaltitude.fr / appli mobile
Aller – Retour Journée (Valable pour un Aller et un Retour effectué le même jour. Remboursable uniquement dans sa totalité)		Pour tous	-	• gare de Grenoble • agences habilitées • www.transaltitude.fr / appli mobile
Bagage supplémentaire : facturé à l'unité, concerne tout bagage transporté en plus du « Pack Bagages Gratuit » (pour chaque billet Transaltitude le client a droit de voyager avec un pack bagages offert comprenant 1 valise ou sac de voyage en soute (poids maxi 20 kg / 150 cm en dimension totale correspondant à la somme des 3 dimensions : longueur + largeur + profondeur) + 1 équipement ski/snow (en soute) + 1 bagage à main. Le prix du bagage supplémentaire est de 50 € ; les bagages hors gabarit ou hors réservations sont facturés en supplément à 90 € par bagages lors de l'embarquement et sous réserve de place disponibles en soute.				• gare de Grenoble • agences habilitées • à bord du car *(billets non échangeables, non remboursables)* • www.transaltitude.fr / appli mobile
SKILIGNE (ni échangeable, ni remboursable)	**Plusieurs stations au choix :** **AVEC forfait de ski :** 1 Aller/Retour **Journée** + 1 forfait de ski Alpin ou Nordique journée	Pour tous	Promotions ponctuelles au cours de l'hiver.	• gare de Grenoble *(Vente des Skiligne **hors** Promotions ponctuelles)* • www.transaltitude.fr / appli mobile

Section I.2 - Moyens de paiement. Seul le paiement en euro (€) est accepté. Moyens de paiement acceptés :
- A bord : chèques et espèces
- Sur internet : cartes bancaires
- Dans les points de vente habilités : cartes bancaires, chèques, espèces, chèques vacances (selon le point de vente)

Section I.3 - Validité des titres de transport
Les titres de transport sont valables pour le trajet, le jour, l'heure de départ, indiqués sur le billet. Les titres de transport Transaltitude achetés sur le site www.transaltitude.fr / appli mobile ou sur l'application mobile Transaltitude doivent répondre aux Conditions Générales d'Utilisation du site www.bus-et-clic.com. Le client peut présenter à l'embarquement son billet imprimé sur support papier (A4), sur un support électronique (smartphone, tablette numérique, ordinateur portable…).
Pour les billets imprimés sur papier, une bonne qualité de l'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés, ou illisibles ne seront pas acceptés à bord et seront considérés comme non valables.

Section I.4 – Horaires et présentation à l'embarquement
Les horaires de passage aux points d'arrêt ne sont pas contractuels. Ils sont calculés en fonction des conditions de circulation moyennes et restent soumis aux aléas de la circulation. Il est demandé aux clients de se présenter à l'embarquement aux arrêts de départ au moins 15 minutes avant l'horaire de passage théorique du car. Ce délai est porté à 20 minutes pour les clients SKILIGNE au départ de la gare routière de Grenoble.
A certaines périodes de la saison hiver, des trajets Transaltitude peuvent être assurés avec une correspondance en cours de parcours. Les clients doivent se renseigner auprès du conducteur pour prendre connaissance de toute éventuelle correspondance.
En cas de voyage en correspondance avec un autre réseau de transport (train, bus, avion …), Transaltitude ne peut pas être tenu pour responsable des correspondances manquées et des éventuels frais qui en découleraient.
En raison des conditions de circulation susceptibles d'être particulièrement denses lors des week-ends et des périodes de vacances scolaires, notamment dans le sens Station > Grenoble (gare routière), il est fortement recommandé aux voyageurs de prévoir un délai de correspondance de 2 à 3 heures entre l'horaire d'arrivée prévu du car à Grenoble et l'horaire de départ de leur train en gare SNCF. Transaltitude ne peut être tenu pour responsable des correspondances qui ne seraient pas respectées par le client et des éventuels frais qui en découleraient.

Section I.5 - Titre de transport Promotion SKILIGNE :
Le titre de transport Promotion Skiligne est exclusivement réservé aux clients qui empruntent le car Transaltitude. Aucun remboursement ni échange des produits Skiligne, quel que soit le

motif, n'est possible. Aucune assurance n'est comprise pour couvrir la pratique des activités associées.
Le forfait SKILIGNE comprend :

- un titre de transport Transaltitude Aller/Retour Journée sur des horaires prédéfinis,
- un forfait de Ski Alpin ou Nordique Journée.

Ce titre de transport avec forfait de Ski ne fait pas office de forfait de ski. Le forfait de ski est remis contre présentation du titre de transport Skiligne imprimé sur une feuille de papier format A4 ou e-billet présenté sur support numérique. Voir section I.3
Le matin, le client doit se présenter en gare routière de Grenoble, au moins **20 minutes** avant l'heure de départ du car. Le forfait de ski est remis au client au moment de son départ en gare routière de Grenoble (point distribution Skiligne-Transaltitude).
ATTENTION, exception **pour la station de l'Alpe du Grand Serre** au départ de Vizille : **le forfait est à récupérer directement aux caisses de la station.**
A l'arrivée en station, si les pistes de ski sont fermées pour conditions météorologiques Transaltitude ne peut être tenu pour responsable. Le client Skiligne doit s'adresser directement aux hôtesses de caisse des remontées mécaniques de la station. La société des remontées mécaniques est seule juge pour décider d'une éventuelle reconduction de la partie forfait de ski du titre de Skiligne. La partie du Skiligne correspondant au transport Aller/Retour n'est dans ce cas ni échangeable, ni remboursable puisque utilisée.
En cas de fermeture anticipée des pistes de ski, le client peut s'adresser auprès des caisses des remontées mécaniques pour connaitre les horaires des éventuels retours anticipés des cars.
Assurance neige non comprise dans le produit Skiligne : le client peut s'adresser aux caisses des stations pour cette prestation.

Produit combiné Transport + Remontée mécanique Allemond - Eau d'Olle Express vers Oz 3300

Le produit Transport + Remontée mécanique Allemond - Eau d'Olle Express vers Oz 3300 est commercialisé exclusivement sur le site internet de Transaltitude, il comprend le titre de transport aller – retour et le forfait remontée mécanique piéton.
Le client doit effectuer sa réservation en ligne sur www.transaltitude.fr avant son voyage.
À son arrivée à Allemond, il est tenu de présenter son billet combiné au guichet de la remontée mécanique d'Allemond « Eau d'Olle Express » afin de retirer le forfait piéton lui permettant d'accéder à la remontée mécanique en direction d'Oz 3300.
Ce forfait est délivré uniquement pour la montée et doit impérativement être retiré avant l'embarquement. Pour le trajet retour (descente), aucun forfait n'est requis pour emprunter la remontée mécanique.
Ce billet combiné n'est **ni échangeable, ni remboursable**.

Section II.1 - Bagages accompagnés : Les conditions de transport des bagages accompagnés sont décrites dans le règlement d'exploitation du réseau. Tout billet TRANSALTITUDE comprend le transport d'un pack bagages gratuit par personne comprenant au maximum : 1 valise ou sac de voyage de taille standard* et d'un poids maximum de 20 kg (déposé en soute) + 1 paire de chaussures de ski (en soute) + 1 paire de ski ou 1 surf (en soute) + 1 bagage à main (déposé dans le porte bagage à bord). Tout bagage supplémentaire est facturé au tarif unitaire en vigueur. *Les bagages en soute ne doivent pas dépasser en poids 20 kg par personne et 150 cm en dimension totale correspondant à la somme des 3 dimensions : longueur + largeur + profondeur. En raison de la place en soute limitée, ne sont pas acceptés les bagages hors normes de type « housse de voyage compactable » à roulettes prévus pour le transport de plusieurs paires de ski ou surfs. Tout bagage en surnombre ou dont le poids et le volume sont supérieurs aux conditions ci-dessus est considéré comme un bagage hors gabarit et n'est pas accepté à bord des cars. Toutefois, lors du contrôle à l'embarquement et sous réserve de place disponible en soute, ces bagages peuvent être embarqués contre une facturation supplémentaire de 90 € par bagage hors gabarit.
Les bagages doivent impérativement être étiquetés avec le nom, le numéro de téléphone et l'adresse du passager concerné. Le passager peut également y faire figurer son adresse de courrier électronique. L'étiquetage des bagages est à la charge du passager et relève de sa seule responsabilité. Les bagages doivent être hermétiquement fermés. Aucun objet (type casque, sac …) ne doit être attaché à l'extérieur du bagage. Les sacs de courses, cabas, cagettes, cartons ou tout autre contenant ouvert ne sont pas acceptés ni en soute, ni à bord du véhicule.

Vol ou avarie des bagages en soute : En cas de responsabilité établie du fait du transporteur, les indemnités pouvant être allouées, sous réserve de justification, ne peuvent excéder 150€ par commande.
Les objets fragiles ou de valeur (objets électronique, bijoux, espèces…), quelle qu'en soit la nature, doivent être conservés par le voyageur sous sa surveillance directe pendant toute la durée du trajet. Leur placement en soute ou dans les espaces de rangement collectifs du véhicule est effectué aux seuls risques du voyageur.
Transaltitude ne pourra être tenu responsable de leur perte, vol, casse, détérioration ou dysfonctionnement. Aucun remboursement ou indemnisation ne pourra être réclamé à ce titre.

Section II.2 - Animaux accompagnés : Les conditions de transport des animaux accompagnés sont décrites dans le règlement d'exploitation du réseau. Le transport des chiens de grandes tailles est toléré au prix d'un billet voyageur plein tarif.
Les chiens de la Police, de la Gendarmerie ou ceux dont la présence se justifie pour le besoin de l'exploitation du service public de transport, accompagnant leur maître, sont admis gratuitement à ses côtés. Les chiens d'aveugle ou d'handicapés, accompagnant leur maître, sont également admis gratuitement sur toutes les lignes Transaltitude.

Section II.3 – Réservation Usager en Fauteuil Roulant (U.F.R.)
Les Usagers en Fauteuil Roulant (U.F.R.) ont accès aux Services Transaltitude. Ils doivent impérativement réserver leur voyage au moins 48 heures avant leur départ auprès du Centre d'Appels au : **04 8000 7000**. Le Centre d'Appels enregistre leur réservation et assure la vente à distance de leurs billets voyageurs au tarif en vigueur. Les Usagers en Fauteuil Roulant (U.F.R.) ont également la possibilité de réserver leur billet directement en ligne lors de l'étape « option de voyage ». La réservation est possible dans un délai supérieur à 48h avant le départ de la course. La réservation en ligne de l'option « place UFR » est gratuite.

Section II.4 - Achat de billet :

- Achat sur le site internet : www.transaltitude.fr
- Sur l'application mobile Transaltitude
- Achat auprès du Centre d'Appels par téléphone au **04 8000 7000**
- Achat auprès d'une Agence Commerciale, d'un dépositaire habilité par VFD : voir liste des points de vente habilités Transaltitude sur www.transaltitude.fr
- Achat à bord du car : uniquement billets « Aller Simple Plein Tarif» et billets bagages.
- Achat auprès d'un partenaire de transport (de type marketplace, comparateur de voyages…).

Section II.5- Remboursement / Echange d'une réservation

Chaque saison Transaltitude se termine au plus tard le 26 avril de chaque année. Toute réclamation doit être adressée à Transaltitude au plus tard le 30 avril. Les réclamations effectuées après le 30 avril ne seront pas enregistrées et donneront lieu à aucun remboursement.

1- Modalités de remboursement
Conditions générales de remboursement d'une commande (ces conditions sont applicables pour les billets achetés en agence commerciale, à la gare routière de Grenoble, auprès du Centre d'Appels ou directement sur www.transaltitude.fr ou sur l'application mobile Transaltitude) :

- Toute demande de remboursement doit comporter obligatoirement les nom et prénom de l'acheteur et le numéro de commande (éléments inscrits sur le billet). Sans ces éléments, la demande de remboursement sera irrecevable et ne sera pas traitée.
- Le remboursement porte obligatoirement sur la totalité des billets composant la commande (exemple : une commande comprenant un billet « Aller/Retour » ne peut être annulée que dans sa totalité),
- Une demande de remboursement portant uniquement sur la partie des bagages supplémentaires (achetés en complément du « pack bagages gratuit ») n'est pas possible.
- Aucun échange ou remboursement n'est possible pour un billet commandé sous forme d'une PROMOTION (réduction ponctuelle…) ou d'une PROMOTION SKILIGNE / OFFRE COMBINEE EAU D'OLLE EXPRESS.
- Les billets remboursés sont neutralisés dans le système de vente en ligne et refusés à l'embarquement à bord du car.
- Les titres de transport achetés à bord du car ne sont pas remboursables.

- Les titres de transport achetés auprès d'un partenaire de transport (de type marketplace, comparateur de voyages …etc) ne sont pas remboursables.
- Aucune demande de remboursement ne peut être effectuée par téléphone, elle doit être faite par écrit (envoi postal ou courrier électronique).

Particularités :

1.a) Demande de remboursement de billets achetés auprès d'une agence commerciale ou gare routière :
Les agences commerciales et la gare routière de Grenoble n'effectuent aucun remboursement de billets.
Les billets achetés auprès d'une agence commerciale ou auprès de la gare routière sont remboursés uniquement sur demande écrite (envoi postal ou envoi d'un courrier électronique : **contact.busetclic@vfd.fr** - voir particularités ci-dessous point « 1.d »).

1.b) Demande de remboursement de billets achetés auprès du Centre d'Appels au 04 8000 7000.
Pour une demande de remboursement de billets achetés auprès du Centre d'Appels, le client peut :
- Appeler le Centre d'Appels munis de son numéro de commande et/ou de son adresse de messagerie (le Centre d'Appels applique les conditions décrites au point ci-dessous « 1.c »),
- Envoyer sa demande par écrit (voir modalités ci-dessous point « 1.d »).

1.c) Demande de remboursement effectuée en ligne dans la rubrique « Achat en ligne » de www.transaltitude.fr ou sur l'application mobile Transaltitude :
Le Client a la possibilité d'effectuer directement en ligne le remboursement de sa commande de billets achetés sur https://www.bus-et-clic.com/transaltitude .
Le remboursement est **possible à partir du lendemain de l'achat** (après minuit du jour de l'achat).
La demande de remboursement est bloquée à 10 heures avant le départ du 1er billet de la commande.
Pas de demande de remboursement possible, pour les achats de « dernière minute », effectués dans un délai compris entre moins de 10 heures avant le départ et 15 minutes avant l'heure le départ.
Les demandes de remboursement effectuées en ligne, sont gratuites et irréversibles.

Procédure : Le Client :
- ouvre son compte sur le site d'achat en ligne sur lequel il a effectué sa commande (saisie adresse mail et mot de passe)
- ouvre la liste des commandes de son compte
- ouvre le « détail de la commande » à rembourser
- sélectionne en fin de commande le bouton « REMBOURSER»

Accusés de réception :
Le Client reçoit sur son adresse mail :
- une confirmation de demande de remboursement de sa commande
- une confirmation de remboursement de sa commande qui interviendra sur son compte bancaire dans un délai de 48 heures.

Cas des billets payés par « e.Carte Bleue » : le remboursement de ces billets n'est pas possible sur www.transaltitude.fr . Dans ce cas, le client effectue sa demande de remboursement par écrit (voir modalités paragraphe 1.d).

1.d) Demande de remboursement effectuée par écrit (par courrier postal ou par courrier électronique) :
Si le client n'a pas la possibilité d'effectuer la demande de remboursement de sa commande par le site https://www.bus-et-clic.com/transaltitude, il peut effectuer sa demande par écrit dans le cadre du respect des modalités de remboursement décrite en entête de la Section II.7. Cette demande écrite doit être adressée au moins 48 heures avant l'heure de départ du 1er billet de la commande (cachet de la poste ou date envoi du courriel faisant foi). Le numéro de la commande internet, le nom et prénom de la personne qui a effectué la commande, les titres de transport et un Relevé d'Identité bancaire doivent être joints à la demande.
Aucune suite ne sera donnée aux dossiers incomplets.
La demande écrite doit être adressée par :
- envoi postal à : VFD – Service Relations Clients – 14, rue du Lac CS 20105 - 38120 SAINT EGREVE cedex
- envoi d'un mail à : contact.busetclic@vfd.fr
- via le formulaire de contact sur le site internet : https://www.transaltitude.fr/fr/pour-nous-contacter/

La prise en compte de la demande de remboursement prendra effet à partir de la date de réception du courrier du Client.
Le remboursement n'est possible que sur l'ensemble des billets d'une commande (exemple : un billet « Aller/Retour » ne peut être annulé que dans sa totalité – Voir modalités ci-dessus, Section II.7 - point « 1 »).
Des frais de dossier administratif de 5 € sont prélevés sur le total de chaque demande de remboursement adressée par écrit (envoi postal ou courrier électronique) en cas de :
- paiement par e.carte bleue
- paiement par carte bancaire périmée entre la date d'achat et la date de la demande de remboursement,
- paiement de la commande effectuée il y plus de 2 mois (par rapport à la date de réception de la demande de remboursement),
- commande de billet(s) « aller/retour » dont la date du voyage « aller » est passée (dans le cas où la demande de SAV a bien été réalisée 48h avant le voyage),
- commande de billet(s) « aller simple » dont la date du voyage est passée (dans le cas où la demande de SAV a bien été réalisée 48h avant le voyage),
- commande effectuée en agence commerciale.

Les remboursements seront effectués uniquement après la date du voyage prévu lors de la réservation, dans un délai maximum de 45 jours.
En cas de remboursement par virement international, le client doit transmettre son relevé d'identité bancaire, son adresse de domiciliation et son numéro fiscal de son pays de résidence (règlement international en vigueur).

2- Echange d'une réservation
Le Client a la possibilité d'effectuer l'échange d'une réservation.

Modalités d'échange :
- L'échange d'une réservation est gratuit.
- L'échange est possible sur le site https://www.bus-et-clic.com/transaltitude ou sur l'application Transaltitude, jusqu'à 10 heures avant l'heure de départ du billet à échanger (pas d'échange possible sur le site www.transaltitude.fr pour les achats de « dernière minute », effectués dans un délai compris entre moins de 10 heures avant le départ et 15 minutes avant l'heure du départ).
- En Agence commerciale, le billet peut être échangé jusqu'à 02 heures avant l'heure de départ du billet à échanger.
- Aucun échange n'est possible pour un billet commandé sous forme d'une PROMOTION (réduction ponctuelle…) ou d'une PROMOTION SKILIGNE / OFFRE COMBINEE EAU D'OLLE EXPRESS.
- Les billets achetés à bord du car ne sont pas échangeables.
- Les billets achetés auprès d'un partenaire de transport (de type marketplace, comparateur de voyages…) ne sont pas échangeables.
- Aucun échange possible pour un billet déjà utilisé (composté à l'embarquement).
- L'échange d'une réservation est possible uniquement contre une réservation identique au niveau du trajet, des conditions tarifaires, du prix total
- A l'intérieur d'une commande effectuée pour plusieurs passagers, l'échange des billets d'une partie seulement des passagers n'est pas possible. L'échange de la partie « Aller » ou de la partie « Retour » d'une commande, concernera donc les billets « Aller » ou les billets « Retour » de l'ensemble des passagers de cette même commande,
- L'échange d'une réservation est possible uniquement si le billet que l'on veut échanger est encore en vente (conformément aux délais de vente en vigueur en ligne et dans les points vente).
- Les billets initiaux qui ont été échangés sont neutralisés dans le système de vente et sont refusés à l'embarquement à bord du car.
- Les arrêts choisis dans la commande initiale ne sont pas modifiables.

2.a) Demande d'échange de billets achetés auprès d'une agence commerciale :
Le client s'adresse à une agence commerciale, muni de ses titres de transport à échanger.

2.b) Demande d'échange de billets achetés auprès du Centre d'Appels au 04 8000 7000.
Le client appelle le Centre d'Appels, muni de son numéro de commande et/ou de son adresse mail.

2.c) Demande d'échange de billets achetés sur https://www.bus-et-clic.com/transaltitude ou sur l'application mobile Transaltitude
Une réservation effectuée en ligne sur https://www.bus-et-clic.com/transaltitude peut être échangée par le Client :

- sur https ://www.bus-et-clic.com/transaltitude
- en agence commerciale

auprès du Centre d'Appels au **04 8000 7000.**

Procédure d'échange d'une réservation sur https://www.bus-et-clic.com/transaltitude ou sur l'application mobile Transaltitude:
Le Client :

- ouvre son compte sur le site d'achat sur lequel il a effectué sa commande (avec identifiants : adresse messagerie/mot de passe)
- ouvre la liste des commandes de son compte
- ouvre le « détail de la commande »
- sélectionne en fin de commande le bouton « Echanger »

Section II.7 – Circonstances exceptionnelles
Dans le cadre de l'activité Transaltitude, en cas de situation perturbée prévisible, VFD met en place un Plan de Transport Adapté. En cas de perturbations prévisibles et non prévisibles du trafic, VFD met également en place un Plan d'Information des Usagers.

Transaltitude met tout en œuvre pour assurer le bon déroulement des trajets. Toutefois, nous ne pouvons être tenus responsables des retards, modifications ou annulations liés à des aléas indépendants de notre volonté.
Ces aléas comprennent notamment :

- Conditions météorologiques défavorables (neige, verglas, vent, brouillard, etc.) ;
- Perturbations du réseau routier (accidents, embouteillages exceptionnels, fermetures de routes, travaux imprévus) ;
- Décisions des autorités ou impératifs de sécurité ;
- Événements de force majeure (catastrophes naturelles, mouvements sociaux, situations exceptionnelles) ;
- Comportements ou actions de tiers (manifestations, blocages, actes de malveillance).

Dans ces situations, Transaltitude ne saurait être tenue responsable des conséquences telles que correspondances manquées, frais supplémentaires ou tout autre préjudice lié à ces perturbations. Transaltitude s'engage toutefois à mettre en œuvre, dans la mesure du possible, les mesures adaptées permettant de limiter l'impact de ces aléas sur le service.

Aléas techniques et retards
En cas de survenance d'aléas techniques indépendants de notre volonté, tels qu'une panne, un accident impliquant le véhicule ou tout autre incident technique affectant la réalisation du trajet, Transaltitude mettra en œuvre tous les moyens raisonnables afin de limiter les conséquences pour les clients. Lorsque ces aléas entraînent un retard supérieur à deux (2) heures par rapport à l'horaire initialement prévu, Transaltitude s'engage à prendre en charge, sur justificatifs, les frais engagés par les clients au titre d'un remboursement, dans les conditions et limites prévues par la réglementation en vigueur. Aucun remboursement ou dédommagement ne pourra être exigé pour un retard inférieur à deux heures. La responsabilité de Transaltitude ne saurait être engagée pour les retards résultant de cas de force majeure ou de circonstances extérieures imprévisibles et irrésistibles.

Section II.8 – Droit applicable, compétence juridictionnelle et médiation
Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige y afférent sera porté devant le tribunal compétent de la juridiction de Grenoble. **Médiation** : Après avoir saisi le Service Relations Clients VFD - 14, rue du Lac – CS : 20105 - 38120 SAINT EGREVE cedex et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles directement sur son site www.mtv.travel ou auprès de MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17

Section II.9 - Règlement général sur la protection des données
Dans le cadre de l'utilisation des services accessibles sur son site internet ou son application mobile www.transaltitude.fr, VFD, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et traiter des données à caractère personnel concernant les clients. VFD est attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses clients et des visiteurs de son site internet. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre des services respecte la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679). En aucun cas VFD ne commercialise ou diffuse vos données personnelles à des tiers, à d'autres fins que le bon fonctionnement de ses services en ligne.

Section II.10 – Mesures liées à toute crise sanitaire
Les voyageurs s'engagent à respecter les prescriptions sanitaires nationales en vigueur le jour de leur voyage concernant entres autres, le port du masque obligatoire à bord des véhicules de transport en commun et le respect des gestes barrières. Les équipements de protection individuels obligatoires sont à la charge des voyageurs.
Les demandes de remboursement ou d'échange de billet des voyageurs dans l'impossibilité de se déplacer en raison du respect des mesures d'isolement ne donneront lieu à aucune prise en charge particulière. Ces demandes seront traitées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.