



# Conditions générales de vente

## Service hébergement – Services optionnels

### DISPOSITIONS GENERALES

SA CHATEAU BELMONT est une société Anonyme au capital de 144 979,02 euros, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 302 508 460, situé : 42, avenue Raymond Poincaré, 75116 PARIS, agissant pour le compte de son établissement secondaire CHATEAU BELMONT, 57 rue Groison 37100 TOURS, inscrit au RCS de Tours ayant pour numéro SIRET 302 508 460 00045. (ci-après « **CHATEAU BELMONT** »).

### PRÉAMBULE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquels CHATEAU BELMONT permet de bénéficier de l'ensemble des services notamment de réservation, disponibles sur le présent site

<https://www.chateaubelmont.com> (ci-après le « **SITE** ») décrits plus amplement ci-après (ci-après le ou les « **SERVICE(S)** ») à ses clients (ci-après le ou les « **CLIENT(S)** »)

Les caractéristiques principales des Services, sont présentées sur le présent site internet.

Le CLIENT est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande de Services. Le CLIENT est invité à lire attentivement les présentes CGV dont l'acceptation préalable est obligatoire pour la réservation de tout Service proposé sur le Site. Il est conseillé à tout CLIENT de sauvegarder et d'imprimer les présentes CGV en utilisant les fonctionnalités standards de son navigateur et ordinateur. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du CLIENT.

Ces conditions s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions, et notamment celles applicables pour d'autres circuits de commercialisation des Services.

Elles sont susceptibles d'être complétées par des conditions particulières, énoncées sur le site Internet, avant toute transaction avec le CLIENT.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

CHATEAU BELMONT se réserve le droit de modifier ou compléter, à tout moment, tout ou partie, des présentes CGV.



Dans ce cas, la nouvelle version des CGV sera disponible sur le Site avec sa date d'entrée en vigueur. Il est conseillé aux CLIENTS de consulter régulièrement les CGV pour prendre connaissance de toute modification éventuelle. En tout état de cause, le CLIENT ne sera lié que par la seule version des CGV en vigueur au moment auquel le CLIENT effectue la réservation de son Service. Le CLIENT déclare avoir pris connaissance des présentes CGV et les avoir acceptées sans restriction ni réserve en cochant la case prévue à cet effet avant la mise en œuvre de la procédure de la réservation.

## **ARTICLE 1 - DESCRIPTION DES SERVICES**

Les présentes CGV s'appliquent, sans restriction ni réserve à toute réservation de Services comprenant services d'hébergement (ci-après le ou les « **SERVICES D'HEBERGEMENT** ») et de services optionnels à ces services (ci-après le ou les « **SERVICES OPTIONNELS** ») tels que décrits à l'article 1.2 des présentes et les offres commerciales telles que décrites à l'article 1.3 ci-après proposés par CHATEAU BELMONT au CLIENT sur le Site.

### **1.1. SERVICES D'HEBERGEMENT**

Le Site permet la réservation de chambres ou tout autre type d'hébergement exploité au sein de l'établissement CHATEAU BELMONT. Les caractéristiques essentielles, les dates de disponibilité, le prix, les options offertes, les conditions de paiement et les conditions particulières de vente applicable au tarif sélectionné (conditions d'annulation, heure d'enregistrement, etc.) de CHATEAU BELMONT sont précisés à l'article 2 RÉSERVATION ci-après.

### **1.2. SERVICES OPTIONNELS**

Le Site permet également la réservation de Services Optionnels, comme par exemple le petit-déjeuner, un accueil romantique, un bouquet de roses, la restauration ou des soins au spa.

### **1.3. OFFRES COMMERCIALES**

Le Site permet également la réservation d'offres commerciales, comme par exemple des offres séjour au CHATEAU BELMONT.

## **ARTICLE 2 - RÉSERVATION**

Pour des réservations concernant les groupes affaires, réunions, séminaires etc., il est nécessaire de contacter le Service Commercial aux coordonnées suivantes :

02 47 46 65 00 et [commercial@chateaubelmont.com](mailto:commercial@chateaubelmont.com).

2.1 La Réservation se fait sur le Site, par téléphone ou auprès de la réception par le CLIENT. Le CLIENT est seul responsable du choix des Services et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de CHATEAU BELMONT ne pourra être recherchée à cet égard.



2.2 Afin de réserver un ou plusieurs Services d'Hébergement sur le Site, le CLIENT doit indiquer la date d'arrivée, la date de départ souhaités, le nombre de personnes faisant l'objet de la réservation et, le cas échéant, le code Promo. Lorsque les résultats s'affichent, il doit également sélectionner, parmi les Services d'Hébergement proposés, le ou les Services d'Hébergement en prenant en compte la capacité maximum d'accueil de chaque Services d'Hébergement, S'il le souhaite, il peut sélectionner un ou plusieurs Services Optionnels parmi ceux proposés.

Afin de valider sa réservation, le CLIENT doit renseigner ses coordonnées personnelles, de manière facultative, son heure d'arrivée et demandes spéciales, ainsi que la sélection de la case « Je souhaite recevoir des informations de la part de votre établissement ». Par ailleurs, le CLIENT doit consulter et cocher la case « j'ai lu les Conditions de vente du tarif, les CGV et la Politique de confidentialité, et je confirme les comprendre et les accepter » puis cliquer sur le bouton « Confirmer ma réservation ». Afin de finaliser la réservation, le CLIENT doit renseigner ses coordonnées bancaires et cliquer sur « Payer X € ». Un récapitulatif de la commande s'affiche sur l'écran et une confirmation est envoyée automatiquement.

2.3 Le CLIENT s'engage à transmettre les informations nécessaires pour valider sa réservation. Il atteste de l'exactitude et de la véracité de ces informations. Il lui appartient d'entreprendre les vérifications nécessaires afin d'assurer l'exactitude de ces dernières notamment en ce qui concerne l'adresse email transmise par ses soins.

2.4 Tout refus du CLIENT de se conformer à ces formalités pourra entraîner l'annulation, à ses torts et à ses frais, de sa réservation. Aucune indemnité et/ou compensation de quelle que nature qu'elle soit ne sera versée au CLIENT.

2.5 Toute réservation est réputée formée dès réception de la confirmation de réservation par CHATEAU BELMONT à l'adresse email indiquée par le CLIENT lors de la réservation.

2.6 Les réservations effectuées par le Client via les Partenaires se font par l'intermédiaire du site web et les services mobiles de chaque Partenaire. La réservation se fait directement entre le CLIENT et les Partenaires, suivant les étapes du site web et des services mobiles des Partenaires.

### **ARTICLE 3 - PRIX**

3.1 Pour les Services d'Hébergement, les prix indiqués s'entendent par chambre pour le nombre de personne(s) indiqué(s) par le CLIENT et la date sélectionnée.



3.2 Lors de la confirmation de la réservation d'un Service, le prix total est indiqué au Client en Euros et Toutes Taxes Comprises et n'est valable que pour la durée indiquée sur le Site. Les prix tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation et tout changement du taux applicable à la TVA sera automatiquement répercuté sur le prix indiqué à la date de facturation.

Toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales ou réglementaires imposées par les autorités compétentes seront automatiquement répercutées sur le prix indiqué à la date de la facturation.

3.3 Sauf mention contraire sur le Site, les Services optionnels (par exemple, petit-déjeuner, demi-pension, etc qui ne sont pas proposées au moment de la réservation des Services ne sont pas inclus dans le prix.)

3.4 Ne sont pas également compris dans le prix, la taxe de séjour, les taxes gouvernementales ou locales ainsi que les éventuels frais de change applicables. La taxe de séjour est à régler directement sur place auprès de CHATEAU BELMONT.

#### **ARTICLE 4 - PAIEMENT**

4.1 Le paiement s'effectue selon les « Conditions de vente du tarif » du Site auxquelles le CLIENT se reportera.

4.2 Les factures des éventuelles Services Optionnels n'ayant pas fait l'objet de la réservation en ligne qui n'ont pas été payés directement sur le Site, devront être intégralement payées par le CLIENT à présentation de la/les dite(s) factures, le jour de son départ, à la réception de CHATEAU BELMONT.

4.3 À défaut de paiement à l'échéance, CHATEAU BELMONT pourra appliquer de plein droit, sur le montant TTC des factures restant à payer, des intérêts de retard calculés sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur. Par ailleurs, si le CLIENT est un professionnel, et conformément aux dispositions de l'article L441-6 du Code de Commerce, tout retard de paiement emportera de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire, pour frais de recouvrement, d'un montant de 40 euros par facture.

4.4 NO SHOW – Non- présentation du CLIENT

En cas de non-présentation du CLIENT au premier jour de sa réservation d'un Service d'Hébergement, celui-ci sera redevable de la première nuitée qui lui sera facturée intégralement ainsi que les Services optionnels réservés par ce dernier. Le restant du séjour sera intégralement annulé et CHATEAU BELMONT remettra les Services d'Hébergement et les Services optionnels réservés à la vente.



## **ARTICLE 5 - MODIFICATIONS DU SEJOUR ET DES PRESTATIONS**

### 5.1 Droit de rétractation

Il est rappelé au Client que, conformément à l'article L. 221-28 alinéa 12 du Code de la consommation, il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L. 221-28 du Code de la consommation qui exclut ce droit pour les contrats portant sur des prestations de services d'hébergement qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée.

### 5.2 Modification des dates de séjour et ajout de prestations

Les dispositions ci-après ne s'appliquent pas aux offres identifiées comme non-annulables ou non-remboursables.

5.2.1. À la demande du CLIENT, la date de début du séjour pourra être reportée et/ou la durée du séjour prolongée, sous réserve de disponibilité et à la discrétion de CHATEAU BELMONT, sans obligation de maintien dans la même chambre ni au même tarif.

5.2.2. Un ajout de Service optionnel peut également être demandé ultérieurement par le CLIENT sous réserve de disponibilité. La demande devra être adressée à CHATEAU BELMONT par écrit, par téléphone, ou directement auprès de la réception.

5.2.3. En cas d'acceptation par CHATEAU BELMONT, une confirmation sera adressée au CLIENT par courrier électronique si la réservation intervient en amont de son séjour. Le cas échéant, une nouvelle facture sera éditée et devra être réglée directement par le CLIENT à la réception de CHATEAU BELMONT.

### 5.3 Départ Anticipé et modification des prestations

Le CLIENT se reportera aux « Conditions de vente du tarif » du Site.

## **ARTICLE 6 - ARRIVEE/ DEPART**

6.1 Les chambres sont disponibles à partir de 16h00 le jour de l'arrivée.

6.2 Sauf convention contraire convenue avec CHATEAU BELMONT, le CLIENT devra quitter la chambre avant 12h00 le jour du départ. En cas de départ tardif, le tarif appliqué sera de 50€ si le départ se fait avant 15h, puis de 100% du tarif indicatif affiché du jour si le départ se fait au-delà.

### 6.3 Dépôt de garantie

Un dépôt de garantie en pré-autorisation auprès de la banque du CLIENT ou en espèces à hauteur de 150€TTC sera demandé lors de l'arrivée, en vue de garantir le paiement de sommes correspondant aux éventuelles prestations consommées sur place (notes de bar, restaurant, dégradations...). Celui-ci sera restitué sous 24 heures à la suite du départ de l'établissement en cas de non-consommation des Services.



#### 6.4 Frais annexes

Toute serviette mise à disposition du CLIENT afin de profiter des Services doit être récupérée et rapportée à la réception de CHATEAU BELMONT. Dans le cas contraire, celle-ci sera facturée au CLIENT au tarif de 30€ TTC par serviette.

### **ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

7.1 Le CLIENT est seul responsable de son choix des Services sur le Site et de leur adéquation à ses besoins, de telle sorte que la responsabilité de CHATEAU BELMONT ne peut être recherchée à cet égard. Le CLIENT est également seul responsable des informations communiquées au moment de la réservation d'un Service. En cas de transmission d'informations erronées ou frauduleuses, la responsabilité de CHATEAU BELMONT ne pourra être recherchée. Il est rappelé que seul le CLIENT est responsable de l'utilisation de son compte et de toute réservation effectuée, tant en son nom personnel que pour le compte de tiers, y compris des mineurs, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse ne résultant d'aucune faute, ni négligence de sa part. Toute information devra être communiquée à CHATEAU BELMONT de manière immédiate relative à tout détournement ou utilisation frauduleuse de son adresse de courrier électronique.

7.2 Le CLIENT s'engage à utiliser le Site et les Services qui y sont proposés en respectant la réglementation applicable et les présentes CGV. En cas de manquement du CLIENT à ses obligations, sa responsabilité sera engagée au titre de tout dommage causé suite à ce non-respect que subirait CHATEAU BELMONT ou tout tiers. À ce titre, le CLIENT s'engage à garantir CHATEAU BELMONT contre l'ensemble des réclamations, actions ou recours de toute nature qui pourraient en résulter et à l'indemniser de tous dommages, frais ou indemnités quelconques y afférents.

7.3 Le CLIENT s'engage en réalisant une réservation définitive d'un Service, à en payer le prix et à respecter les CGV et le cas échéant, Particulières y afférentes. En effet, toute réservation ou paiement qui seraient irréguliers, inopérants, incomplets ou frauduleux pour un motif imputable à ce dernier entraînera l'annulation de la réservation du Service à ses frais, sans préjudice de toute action que CHATEAU BELMONT pourrait tenter à son encontre.

Le CLIENT ne doit pas inviter au sein de CHATEAU BELMONT une personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à ce dernier. CHATEAU BELMONT est un espace non-fumeur, il y est interdit de fumer y compris dans les chambres. Des frais de nettoyage de 40€TTC pourront être facturés en cas de non-respect.

Le CLIENT ne doit pas perturber le fonctionnement de CHATEAU BELMONT et ne doit pas compromettre la sécurité de ce dernier ou des personnes qui s'y trouvent. CHATEAU BELMONT se réserve le droit d'intervenir si



nécessaire et de prendre toute mesure appropriée à l'encontre du CLIENT. Tout comportement contraire aux principes de sécurité et/ou d'hygiène, aux bonnes mœurs et/ou à l'ordre public pourra conduire CHATEAU BELMONT à demander au CLIENT de quitter l'établissement et ce sans aucune indemnité et/ou sans aucun remboursement si un règlement a déjà été effectué. Dans le cas où aucun règlement n'a encore été effectué, le CLIENT devra s'acquitter du prix des Services consommés avant de quitter les lieux.

7.4 Le CLIENT est responsable de tous les dommages causés par lui et/ou ses invités au sein CHATEAU BELMONT et supporte tous les coûts engendrés par ces dommages et/ou par le non-respect des règles précitées sans que ce dernier puisse prétendre à aucune indemnité/remboursement.

7.5 Tout Service consommé et non-déclaré sera facturé directement sur la carte bancaire ou via le dépôt de garantie.

## **ARTICLE 8 - MINEURS**

8.1 Les mineurs ne peuvent séjourner au sein de CHATEAU BELMONT qu'accompagnés d'un adulte et munis d'une pièce d'identité personnelle. Les conditions d'accès aux Services, notamment l'espace SPA sont accessibles sur le Site et à la réception CHATEAU BELMONT.

8.2 Dans l'enceinte de CHATEAU BELMONT, les mineurs demeurent sous la surveillance et la responsabilité de leur représentant légal et/ou de leur accompagnateur.

## **ARTICLE 9 - SERVICES DE CHATEAU BELMONT**

Le CHATEAU BELMONT met à la disposition du CLIENT des Services dont la liste, les tarifs et les conditions d'accès et de paiement sont également disponibles à la réception.

## **ARTICLE 10 - ACCES INTERNET**

CHATEAU BELMONT propose un accès WIFI gratuit permettant au CLIENT de se connecter à internet. Le CLIENT s'engage à ce que les ressources informatiques mises à sa disposition par l'établissement soient utilisées uniquement dans le respect des droits protégés par le code de la propriété intellectuelle et notamment dans le respect des droits d'auteur. Le CLIENT est par ailleurs tenu de se conformer à la politique de sécurité du fournisseur d'accès internet et de CHATEAU BELMONT, y compris aux règles d'utilisation des moyens de sécurisation mis en œuvre dans le but de prévenir l'utilisation illicite des ressources informatiques et de s'abstenir de tout acte portant atteinte à l'efficacité de ces moyens.



## **ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DE CHATEAU BELMONT**

11.1 L'obligation à la charge CHATEAU BELMONT est une obligation de moyens. Elle correspond à la fourniture d'un accès au Site et aux Services proposées en adéquation aux présentes CGV et à agir avec diligence et compétence et mettre tout en œuvre de manière raisonnable afin de remédier à tout dysfonctionnement porté à sa connaissance.

CHATEAU BELMONT pourra néanmoins se trouver dans l'obligation de suspendre momentanément le Site sans préavis, notamment pour des raisons techniques de maintenance, sans que ceci ne puisse entraîner sa responsabilité. Le CLIENT reconnaît et accepte que la responsabilité CHATEAU BELMONT ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages liés à l'utilisation du réseau Internet, notamment et ce sans que cette liste ne soit limitative en cas de mauvaise transmission et/ou réception de toute donnée et/ou information sur Internet et/ou de défaillance de tout matériel de réception ou des lignes de communication et/ou de tout dysfonctionnement du réseau Internet empêchant le bon fonctionnement du Site et/ou de la réservation des Services.

11.2 Des liens hypertextes peuvent être présents sur le site <https://www.chateaubelmont.com> et renvoyer vers d'autres sites internet. CHATEAU BELMONT se dégage de toute responsabilité quant à l'accès et au contenu de ces sites ainsi qu'aux services qui y sont proposés.

11.3 La responsabilité de CHATEAU BELMONT ne saurait être engagée en cas de perte ou vol de tout bien appartenant au CLIENT qui reste sous sa surveillance.

## **ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE ET DELOGEMENT**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les Parties, l'exécution de leurs obligations réciproques et que chaque partie supporte la charge des frais qui en découlent.

En cas d'événement de force majeure CHATEAU BELMONT pourra être dans l'obligation de modifier partiellement ou totalement ses prestations, concernant le ou les Services. Les prestations non fournies ne seront pas facturées mais aucun dédommagement ne pourra être demandé par le CLIENT.

En cas d'impossibilité de fournir le ou les Services d'hébergement, en raison d'évènement exceptionnel, de force majeure ou d'impossibilité de réaliser le ou lesdits Services, CHATEAU BELMONT fera ses meilleurs efforts pour faire





héberger totalement ou partiellement le CLIENT dans un hôtel de catégorie équivalente et pour des prestations de même nature, sous réserve de l'accord préalable du CLIENT. Tous les frais raisonnables inhérents à ce transfert seront à la charge de CHATEAU BELMONT.

### **ARTICLE 13 - CONTACT**

13.1 L'équipe CHATEAU BELMONT est à la disposition du CLIENT pour effectuer une réservation d'un Service disponible sur le Site par téléphone 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 heures au numéro suivant : +33 (0)2 47 46 65 00.

13.2 Pour toute question en lien avec un Service réservé sur le Site, le CLIENT est invité à prendre contact avec CHATEAU BELMONT aux coordonnées mentionnées sur la confirmation de réservation adressée par CHATEAU BELMONT par courrier électronique.

13.3 Pour toutes remarques et/ou réclamations relatives à la réservation d'un Service sur le Site, la réception de CHATEAU BELMONT est à la disposition du CLIENT :

- Par voie postale au : 57 rue Groison 37100 Tours
- Par e-mail : [accueil@chateaubelmont.com](mailto:accueil@chateaubelmont.com)

Pour faciliter le traitement des réclamations, il est conseillé d'adresser les réclamations à CHATEAU BELMONT relatives à l'inexécution ou à la mauvaise exécution des Services par écrit dans les meilleurs délais.

13.4 Dans ses relations avec CHATEAU BELMONT, le CLIENT s'engage à rester courtois et à ne pas formuler de propos désobligeants vis-à-vis notamment de CHATEAU BELMONT, de ses employés ou collaborateurs, dans le respect des règles de bon sens et de politesse. CHATEAU BELMONT, se réserve le droit d'engager toute mesure appropriée à l'encontre du CLIENT en cas de comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment fâcheux, malveillant ou insultant) à l'égard notamment de CHATEAU BELMONT, des entités de son groupe ou de ses employés ou collaborateurs.

### **ARTICLE 14 - DONNEES PERSONNELLES**

CHATEAU BELMONT met en œuvre tous les moyens pour se conformer au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, et notamment assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles transmises par le CLIENT. Pour plus d'information, le CLIENT se reportera à la Politique de confidentialité de l'établissement notamment sous le lien suivant : <https://www.chateaubelmont.com/fr/confidentialite.html>



## **ARTICLE 15 - DIVERS**

17.1 La saisie des informations bancaires requises ainsi que l'acceptation des présentes CGV par voie électronique constitue un contrat électronique entre les parties qui vaut preuve entre les Parties de la réservation du Service et de l'exigibilité des sommes dues en exécution de ladite réservation.

17.2 Les CGV et, le cas échéant les Conditions Particulières applicables expriment l'intégralité des obligations des Parties. Aucune autre condition communiquée par le Client ne pourra s'y intégrer. En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et les CGV, les Conditions Particulières seront les seules applicables pour l'obligation en cause.

17.3 Si une ou plusieurs stipulations des CGV sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

17.4 La langue faisant foi est le français. Si les CGV venaient à faire l'objet d'une traduction en langue étrangère, la langue française prévaudra sur toute autre traduction en cas de contestation, litige, difficulté d'interprétation ou d'exécution des présentes conditions et de façon plus générale concernant les relations existant entre les parties.

17.5 Le CLIENT reconnaît et accepte que CHATEAU BELMONT puisse céder les présentes CGV ainsi que l'ensemble des droits et obligations qui y sont attachés, à tous tiers, sans accord préalable et écrit du CLIENT. Le CLIENT accepte qu'une telle cession libère CHATEAU BELMONT pour l'avenir. Le CLIENT ne peut céder les CGV, ni les droits et obligations qui y sont attachés aux tiers sans l'accord préalable et écrit de CHATEAU BELMONT.

17.6 Conformément à l'article L.223-1 du Code de la consommation, tout CLIENT qui ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique prévue en faveur des consommateurs par l'article L. 223-1 du code de la consommation, accessible à l'url suivante : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

Toute personne inscrite sur cette liste ne peut être démarchée téléphoniquement,

« sauf lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de proposer au consommateur des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité. »



## **ARTICLE 18 - LOI APPLICABLE - RÉOLUTION DES LITIGES**

18.1 Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

18.2 En cas de litige, CHATEAU BELMONT et le CLIENT tenteront de résoudre celui-ci amiablement.

18.3 A défaut d'accord amiable, le CLIENT a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève l'établissement Château Belmont, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un (1) an à compter de la réclamation écrite adressée à CHATEAU BELMONT, Direction, 57 rue Groison, 37100 TOURS.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : [www.mediationconso-ame.com](http://www.mediationconso-ame.com)
- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

Conformément à l'article 14 du Règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation, vous pouvez recourir également à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission européenne, accessible à cette URL : Règlement en ligne des litiges | Commission européenne (europa.eu)