

Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation

Syndicat Mixte du Mont-d'Or (SMMO) - 8 place Xavier Authier – 25370 Métabief - 03 81 49 20 00 – contact@smmo-metabief.com

SIRET = 20005188600014 - TVA intracommunautaire = FR83200051886 - ORIAS = 20 000 951

L'acquisition d'un forfait implique la connaissance et l'acceptation par la personne (ci-après dénommée le « Client ») de l'intégralité des présentes CGVU, sans préjudice des voies de recours habituelles. Si une disposition des présentes conditions venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France.

Le forfait

Le forfait est composé d'un support sur lequel est enregistré un titre de transports. Le forfait donne accès aux remontées mécaniques, de la station de Métabief, en service correspondant à la catégorie du titre et uniquement pendant la durée de validité du titre de transport.

Les forfaits dont la durée est supérieure à « 2 heures » sont strictement personnels, incessibles et intransmissibles.

Les supports

Les titres de transports sont délivrés sur un « support rechargeable : Skipass » à 2€ TTC. Les supports rechargeables sont non remboursables et réutilisables dans la limite d'une durée de garantie de 1 an. La garantie ne s'applique qu'en cas d'utilisation normale du support, elle consiste en la délivrance d'un nouveau support en remplacement du support défectueux. Chaque Skipass est frappé d'un numéro WTP unique. La durée de validité indiquée sur une carte Skipass ne peut être considérée comme valable, seul le récapitulatif de la commande internet ou le reçu/ticket de caisse servira de justificatif.

Utilisation

Les forfaits ouvrent automatiquement les bornes d'accès, ils ne doivent pas être détériorés (trous, pliage...) et doivent être isolés dans une poche côté gauche (sans clef, ni portable, ni CB...). Les tickets avec code-barres (piétons/raquettes) sont à insérer dans les bornes d'accès.

La photographie

La vente des forfaits « Saison » est subordonnée à la remise d'une photographie d'identité, récente, de face, sans lunette de soleil, ni couvre-chef. Cette photographie sera conservée une saison par le SMMO dans son système informatique de billetterie pour faciliter les éventuels rechargements ou rééditions du Titre.

Tarifs – Réductions et gratuits (enfants de moins de 5 ans) ou catégories de clientèles et tarifs

Tous les tarifs publics des titres de transport (forfaits) sont affichés dans les points de vente et sur notre site internet www.station-metabief.com. Ces tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Des réductions ou des gratuits sont proposées à différentes catégories de personne selon les modalités disponibles aux points de vente et sur présentation au moment de l'achat, de pièce justifiant l'avantage tarifaire. L'obtention d'un forfait gratuit pour les enfants âgés de moins de 5 ans est soumise à l'obligation de présenter l'enfant ainsi que sa carte d'identité. Aucun remboursement, réduction ou gratuité ne seront accordés après l'achat.

Assurance Assur'Gliss

Lors de l'achat, le Client peut choisir en option de son forfait la souscription à une assurance Assur'Gliss. Celle-ci est soumise aux conditions de la société « Gras Savoyes Montagne » accessible sur www.assuranceski.com ou disponible sur demande. La durée de validité de l'assurance est la même que la durée de validité du titre de transport.

Modalités de paiement :

Les paiements sont effectués en devises euros : soit par chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France, émis à l'ordre de « Régie du Mont-d'Or » ; soit en espèces (jusqu'à 300€); soit par carte bancaire (CB, Visa, Mastercard, sans contact) ; soit par chèques vacances ANCV (sur lesquels nous ne rendons pas la monnaie). Les francs suisses (billets uniquement) sont également acceptés. Le change se fait au taux affiché au point de vente et le rendu monnaie se fait en euros. Les chèques étrangers ne peuvent servir de mode de paiement.

Justificatif de vente (ticket de caisse / reçu / e-mail de confirmation de commande internet)

Chaque émission de forfait donne lieu à la remise d'un justificatif de vente (ou de commande) sur lequel apparaît le détail des achats et les numéros des forfaits. Ce justificatif doit être conservé précieusement pour être présenté à l'appui de toute demande/réclamation.

Contrôle de forfaits (absence de forfait-titre de transport non valide. Non-respect des règlements de police.)

Le Client doit être porteur de son forfait durant tout le trajet effectué sur la remontée mécanique, de l'aire de départ à l'aire d'arrivée. L'absence de forfait, l'usage d'un titre de transport non valable ou encore le non-respect des règlements de police affichés au départ des remontées mécaniques, constaté par un contrôleur assermenté, feront l'objet :

- Soit d'un versement d'une indemnité forfaitaire éteignant l'action publique. Cette indemnité forfaitaire est égale à CINQ fois la valeur du titre de transport journalier correspondant au réseau de la remontée mécanique considérée, augmentée le cas échéant de frais de dossier, dont le montant est fixé par la réglementation en vigueur. (Art. L342-15, R342-19 et R342-20 du Code du tourisme et Art. 529-3 et suivants du Code de procédure pénale),
- Soit de poursuites judiciaires

Les contrôleurs assermentés pourront demander la présentation de toutes pièces justifiant des avantages tarifaires accordés au titulaire d'un titre de transport à tarif réduit ou gratuit. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, le contrôleur assermenté en rend

compte immédiatement à tout officier de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant. Le contrôleur assermenté pourra également procéder au retrait immédiat du forfait, en vue de le remettre à son véritable titulaire

Perte – Vol du Forfait (uniquement pour les forfaits d’une durée de 1 jour et plus)

En cas de perte ou de vol et sur présentation d’une pièce d’identité, du justificatif de vente et du justificatif de paiement, il sera procédé à la remise d’un forfait pour la durée restant à courir. Des frais de traitement seront appliqués pour un montant forfaitaire de 12 euros. Les forfaits perdus ou volés seront définitivement neutralisés et non remboursés même en cas de présentation ultérieure. Les forfaits d’une durée inférieure à 1 jour (ex : « 4 heures » ou « 2 heures ») ne seront pas remplacés.

Interruption des remontées mécaniques et dédommagement (hors forfait saison)

Seul un arrêt complet de plus d’une demi-journée de l’ensemble des remontées mécaniques du domaine skiable de la station de Métabief peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client sur présentation de son forfait, de son justificatif de vente et l’établissement d’une fiche de demande de dédommagement délivrée au point de vente de Métabief. Les pièces justificatives (forfaits et justificatifs de vente) accompagnées de la fiche de demande doivent être déposées le jour même, ou le lendemain au plus tard, auprès du SMMO. Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client :

- soit d’une prolongation immédiate de la durée de validité du titre de transport
- soit d’un avoir en journée ou demi-journée à utiliser au plus tard la saison suivante
- soit d’un remboursement différé, calculé en fin de séjour, qui sera égal à la différence entre le prix payé par le client et le forfait correspondant aux journées (ou heures sur forfait Journée) que l’usager aurait pu utiliser.

Remboursement

Dans le cas où les titres de transport délivrés ne seraient pas utilisés, ni totalement épuisés, ceux-ci ne seront ni remboursés, ni échangés. Les forfaits devront être épuisés durant la saison en cours, au-delà ils ne pourront être utilisés et ce, sans qu’il soit procédé à leur remboursement ni un report de validité. Il ne sera procédé à aucun remboursement des titres de transport pour accident, maladie ou toute autre cause personnelle quel que soit la durée de validité du forfait. Un service d’assurance peut couvrir ce risque (voir « Assurance »)

Réclamations

Toute réclamation doit être adressée au Syndicat Mixte du Mont-d’Or dans un délai de 15 jours suivant la survenance de l’évènement à l’origine de ladite réclamation, sans préjudice des voies et délais légaux pour agir en justice, à l’adresse suivante : SMMO - 8 place Xavier Authier - 25300 Métabief. A défaut de réponse satisfaisante dans le délai ci-dessus mentionné, le consommateur a la possibilité de saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine peuvent être obtenues en consultant son site Internet: www.mtv.travel L’avis rendu par le médiateur ne s’impose pas aux parties au contrat. À défaut de règlement amiable, le litige peut être porté devant les juridictions compétentes

Protection des données à caractère personnel

Dans le cadre de la réalisation de ses ventes de forfaits, le SMMO met en œuvre des traitements informatisés de données personnelles.

- Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de la vente de votre forfait le sont aux fins suivantes : la réalisation et le suivi de la vente, la facturation et le cas échéant après accord explicite de votre part, pour vous adresser des communications commerciales sur nos produits et service. Les données à caractère personnel qui vous sont demandées, en dehors de celles nécessitant un accord explicite de votre part, sont toutes obligatoires. A défaut, nous ne pourrions traiter votre commande. Elles sont destinées au service Commercial du SMMO et sont conservées respectivement 3 ans pour l’envoi de communications commerciales, et 10 ans pour les données relatives aux factures.
- Les données de passage aux remontées mécaniques sont collectées. Celles-ci sont destinées à la gestion des accès aux remontées mécaniques, au contrôle des titres et à des fins statistiques. Ces données sont destinées aux services d’Exploitation et Commercial du SMMO. Elles sont conservées une saison, puis ces données sont anonymisées pour un usage statistique.

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée le 7 octobre 2016 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d’un droit d’accès, de rectification ou d’effacement des données personnelles vous concernant, d’un droit à la limitation du traitement, d’un droit d’opposition au traitement et du droit à la portabilité de vos données. Lorsque le traitement a pour base juridique le consentement, vous disposez également du droit de retirer votre consentement à tout moment. Vous pouvez exercer vos droits en contactant le SMMO par mail à : contact@mmo-metabief.com Vous disposez également du droit d’introduire une réclamation auprès d’une autorité de contrôle. Enfin, vous avez le droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

Traduction et loi applicable – règlement des litiges

Dans le cas où les présentes CGVU seraient établies en plusieurs langues, il est expressément entendu que la version française des présentes CGVU est la seule à faire foi. En conséquence, en cas de difficulté d’interprétation/d’application de l’une quelconque des dispositions de présentes CGVU, il conviendra de se référer expressément et exclusivement à la version française. Les présentes CGVU sont soumises tant pour leur interprétation que leur mise en œuvre, au droit français. Les différends qui viendraient à se produire à propos de la validité, de l’interprétation, de l’exécution ou de l’inexécution, de l’interruption ou de la résiliation du présent contrat, seront soumis à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat restent libres d’accepter ou de refuser le recours à la médiation (à la conciliation). Les parties au contrat désigneront d’un commun accord une personne qualifiée, indépendante, neutre et impartiale. La solution proposée par le médiateur (le conciliateur) ne s’impose pas aux parties au contrat. A défaut de règlement amiable, le litige sera porté devant les juridictions compétentes.

Conditions Particulières de Ventes en Ligne

Syndicat Mixte du Mont-d'Or (SMMO) - 8 place Xavier Authier – 25370 Métabief - 03 81 49 20 00 – contact@smmo-metabief.com

SIRET = 20005188600014 - TVA intracommunautaire = FR83200051886 - ORIAS = 20 000 951

Site de vente en ligne = www.station-metabief.com

La passation d'une commande implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée le « Client »), aux présentes Conditions Particulières de Vente en ligne ainsi qu'aux CGVU téléchargeables sur le site www.station-metabief.com. Si une disposition venait à faire défaut, elle serait considérée comme étant régie par les usages en vigueur dans le secteur des remontées mécaniques pour les sociétés ayant leur siège social en France. Les présentes conditions complètent les « Conditions Générales de Vente et d'Utilisation » des forfaits affichées dans tous les points de vente et mises en ligne sur le site Internet du SMMO.

Les caractéristiques des différents forfaits proposés à la vente (domaine skiable, durée de validité...) sont présentées dans la grille tarifaire consultable sur nos points de vente et/ou depuis le site internet du SMMO.

Modalités de commande

L'achat de forfaits en ligne s'effectue par une commande en ligne en se connectant à l'adresse internet : www.station-metabief.com

La commande ne peut être enregistrée que si le Client est clairement identifié par la saisie de son code d'accès (login + mot de passe) qui lui est strictement personnel. Pour finaliser la commande, le Client doit accepter les présentes conditions ainsi que les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation des Forfaits. Conformément à l'article 1369-5 du Code Civil : le Client a la possibilité de vérifier le détail de sa commande et son prix total, et de corriger d'éventuelles erreurs, avant de confirmer celle-ci pour exprimer son acceptation. Le SMMO confirmera au Client sa commande par un courriel. Les commandes en ligne complètes (règlement, photographies et justificatifs le cas échéant fournis) doivent être impérativement conclues sur le site www.station-metabief.com. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Carte mains-libres

Les titres de transport vendus via le site internet www.station-metabief.com sont délivrés sur des supports mains-libres appelés Skipass. La vente en ligne permet au Client de recharger un titre de transport sur une carte Skipass de 2€. Ce support est rechargeable et non remboursable. Chaque Skipass est frappé d'un numéro WTP unique qui vous sera demandé lors de l'achat en ligne d'un titre de transport. La durée de validité indiquée sur une carte Skipass ne peut être considérée comme valable, seul le récapitulatif de la commande internet servira de justificatif.

Les titres de transport proposés sur le site www.station-metabief.com sont une sélection de titres de transport pour l'accès aux remontées mécaniques sur le domaine skiable avec ou sans assurance aux périodes et conditions indiquées sur le site au moment de l'achat.

Le délai de rechargement est de 20 minutes. Le rechargement du titre aura lieu automatiquement lors du premier passage du Client aux bornes d'accès mains-libres.

Processus de commande

→ **Premier Achat** = Client ne dispose pas encore d'une Carte Skipass

Après avoir satisfait à l'ensemble des requêtes sollicitées par le site, le Client valide sa commande dès lors qu'il active le « bouton » de confirmation. Il accepte alors de manière définitive et irrévocable le processus de commande ainsi que les présentes Conditions Particulières de Vente en Ligne et les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation. Il recevra alors un e-mail de confirmation de commande mentionnant les caractéristiques du/des produit acheté. Le SMMO se réserve le droit d'annuler toute commande dans le cas où les documents demandés ne sont pas conforme notamment la photographie d'identité pour les forfaits « saison » (qui doit être récente, prise de face, sans bonnet ni lunettes de soleil). Le Client devra retirer ses forfaits aux guichets soit de : Métabief, de Super-Longevilles ou de Piquemiette, sur présentation de l'e-mail de confirmation de commande (mentionnant la référence de la commande avec son détail) et d'une pièce d'identité. A défaut, les forfaits ne pourront être délivrés.

→ **Rechargement** = le Client est déjà détenteur d'une carte Skipass avec un numéro WTP

Le Client peut recharger le titre de transport désiré en saisissant ses identifiants et son n° WTP. Sauf pour les forfaits « saison », le client devra choisir la date de son premier jour de ski, puis sélectionner les produits désirés. Le rechargement devra être effectué au moins 20 minutes avant le premier passage aux bornes de contrôle situées au départ des remontées mécaniques. Le Client valide sa commande dès lors qu'il active le « bouton » de confirmation. Il accepte alors de manière définitive et irrévocable le processus de commande ainsi que les présentes Conditions Particulières de Vente en Ligne et les Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation. Il recevra alors un e-mail de confirmation de commande mentionnant les caractéristiques du/des produit acheté. Le Client devra être porteur de cet e-mail de confirmation de commande: il sera indispensable en cas de contrôle, d'accident (pour les forfaits avec assurance) ou de réclamation.

Assurance Assur'Gliss

Le Client peut choisir en option de son forfait la souscription à une assurance Assur'Gliss. Celle-ci est soumise aux conditions de la société « Gras Savoyes Montagne » accessible par ce lien www.assuranceski.com . La durée de validité de l'assurance est la même que la durée de validité du titre de transport.

Le Client devra éditer le détail de sa commande rappelant les caractéristiques du produit acheté. Le justificatif de commande fait office de justificatif d'assurance. En cas d'achat d'assurance, le client devra impérativement être muni du justificatif de commande et le présenter au service de secours sur pistes le jour même de l'accident.

Tarifs

Les prix indiqués sont des prix TTC en euros tenant compte du taux de TVA en vigueur au jour de la commande. Le SMMO se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment sans préavis. Les tarifs indiqués sur le site www.station-metabief.com sont une sélection des titres de transport les plus communément achetés (l'ensemble de notre offre à destination des clients individuels et des groupes, est en vente auprès des guichets des remontées mécaniques). Les réductions ou promotions ponctuellement appliquées aux caisses des remontées mécaniques ne sont pas répercutées sur le site. De même, les tarifs proposés sur le site internet ne tiennent pas compte des éventuelles remises ou grilles tarifaires préférentielles appliquées certains jours de façon imprévisible et conditionnées, par exemple, par l'enneigement, des problèmes techniques ou météorologiques. Le Client ne saurait prétendre à un quelconque remboursement entier ou partiel en cas de baisse des tarifs décidé par le SMMO pour toutes raisons que ce soit.

Modalités de règlement

Il s'agit d'une commande avec obligation de paiement. Le prix de la commande est exigible à la commande et les paiements sont effectués en euros soit par carte bancaire (CB, visa, mastercard), soit par e-chèques vacances ANCV. Il est précisé que le paiement par carte bancaire est sécurisé via PAYZEN qui garantit la confidentialité des règlements. Le paiement est effectué en TPE virtuel à paiement immédiat. Le refus de l'autorisation de débit du compte bancaire du Client par sa banque entraîne de ce fait l'annulation du processus de commande, laquelle sera notifiée au Client par courriel.

Confirmation de commande

Les commandes avec paiement par carte bancaire et confirmées seront celles ayant fait l'objet d'un accord de la part de l'organisme bancaire. Une fois la commande conclue sur www.station-metabief.com et confirmée par le Client, le SMMO (via la société e-Liberty) accuse réception de cette commande par un courriel. Le Client devra imprimer ce courriel et en être munis lors de sa venue sur le domaine skiable, notamment en cas de contrôle lors de l'emprunt des remontées mécaniques. Toute commande vaut acceptation de la description des services et des tarifs.

Absence de droit de rétractation

En application de l'article L221-16-1-9 du Code de la Consommation, le droit de rétractation prévu aux articles L121-21 et suivants du Code de la Consommation ne s'applique pas aux contrats de transports de passagers.

Modification / annulation de commande

Une fois la commande du forfait confirmée par le Client, le forfait commandé peut être remboursé jusqu'à 2 jours avant la date d'utilisation. Passé ce délai, le forfait commandé ne peut être ni remboursé, ni repris, ni échangé ; de même, aucune modification ne pourra être apportée à la commande.

Responsabilités et garanties

Le SMMO ne sera tenu que d'une obligation de moyens pour toutes étapes d'accès à la vente en ligne. La responsabilité du SMMO ne saurait être engagée pour tous les inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau Internet, notamment une rupture de service, une intrusion extérieure ou la présence de virus informatiques et d'une manière générale de tout autre fait qualifié expressément par la jurisprudence de cas de force majeure. Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

Mode de preuves

La fourniture du numéro de carte bancaire et d'une manière générale la confirmation finale de la commande par le Client valent preuve de l'intégralité de la transaction conformément aux dispositions de la loi n°2000-230-du 13 mars 2000 ainsi que de l'exigibilité du règlement. Cette confirmation vaut signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées sur le module de vente en ligne.

Le Client doit conserver impérativement le courriel de commande, seul ce document faisant foi en cas de litige sur le terme de la commande, notamment à l'occasion d'un contrôle sur les remontées mécaniques. Les informations relatives à la validité du titre de transport et inscrites sur le support Skipass n'ont aucune valeur contractuelle.

Conditions d'utilisation des titres de transport ETE

Ces conditions d'utilisation « été » implique l'adhésion de la personne (ci-après dénommée le « Client »), aux Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation ci-dessus

Suite aux directives COVID-19 sur l'application des gestes barrières, Il est fortement recommandé aux clients âgés de plus de 12 ans de porter un masque sur le télésiège (masque non fourni par le SMMO). Les clients devront respecter une distanciation sociale de 2 mètres minimum.

Il est également, recommandé de se désinfecter les mains avant et après être montés sur le télésiège, du gel hydroalcoolique étant à leur disposition au départ et à l'arrivée du télésiège du Morond.

Les forfaits « VTT » sont datés du jour de leur validité et ne pourront être utilisés au-delà de cette date. Les forfaits VTT donnent droit, pendant la durée de leur validité, à la libre circulation sur le télésiège du Morond.

L'utilisateur doit être porteur de son titre de transport durant tout le trajet, de l'aire de départ de la remontée mécanique jusqu'à l'aire d'arrivée.

L'absence de titre de transport ou l'usage d'un titre non conforme ou falsifié, constaté par un agent assermenté de l'exploitant est passible d'une amende forfaitaire dont le montant est fixé, conformément à la législation en vigueur, à 5 fois le prix du forfait journée Adulte plein tarif.

Perte, vol ou détérioration :

- Les titres de transport = forfait « 4 heures VTT » et tickets VTT, Piéton ou Luge ne peuvent pas être remplacés
- Le forfait « 1 jour VTT » = pourra être remplacé sur présentation du reçu donné en caisse lors de l'achat. Le client devra alors fournir une nouvelle carte Skipass ou en racheter une pour un montant de 2€.
- Pour les forfaits « saison été TSD Morond » : ils pourront être remplacés uniquement sur présentation du reçu donné en caisse lors de l'achat. Des frais de traitement seront appliqués pour un montant forfaitaire de 12 euros.

Pour faciliter votre accès lors de l'ouverture des portillons :

- FORFAIT : il devra être transporté dans une poche gauche (de préférence à hauteur du bras). Isolez le forfait dans cette poche (sans clef, carte de crédit, téléphone portable... qui pourraient gêner la lecture de votre forfait)
- TICKET : insérez le ticket du côté du Code Barre dans la borne

Validité

- Les tickets « Luge d'été » (télésiège de la Berche) achetés lors de la saison d'été 2021 doivent être utilisés au plus tard le 29 Aout 2021
- Les tickets « Piéton » ou « VTT » (télésiège du Morond) achetés lors de la saison d'été 2021 doivent être utilisés au plus tard le 31 Aout 2022 et uniquement durant la saison dite « d'été ».

Interruption des remontées mécaniques et dédommagement (hors forfait saison)

Seul un arrêt complet de plus d'une demi-journée de la remontée mécanique concernée par le titre de transport peut donner lieu à un dédommagement du préjudice subi par le Client sur présentation de son forfait ou de son ticket, de son ticket/reçu de caisse et l'établissement d'une fiche de demande de dédommagement délivrée au point de vente de Métabief.

Les pièces justificatives obligatoires (tickets et/ou forfaits + ticket de caisse) accompagnées de la fiche de demande doivent être déposées le jour même entre 16H30 et 18H, ou au plus tard le lendemain, auprès du SMMO.

Ce dédommagement peut prendre les formes suivantes, au choix du Client :

- soit d'un avoir en ticket(s) ou forfait à utiliser durant la saison en cours pour les VTTistes
- soit d'un remboursement des titres non utilisés dans la limite de 99 € (dès 100 €, le dédommagement sera fait en différé sur présentation d'un RIB et d'une pièce d'identité)

Ne seront pas dédommagés = tout ticket ou forfait utilisé, endommagé, et/ou non lisible (visuellement ou via le logiciel de caisse) de même que les tickets « gratuit » obtenus en caisse ou par substitution de tickets déjà bippés aux bornes d'accès.

Les demandes de dédommagement pourront également se faire par le biais du site internet www.station-metabief.com rubrique « Déposer une demande/suggestion/réclamation » en pied de site.