

EJN Expériences « FOOD-TROTTER » CGV

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Application VoiceMap : application gratuite VoiceMap, à télécharger et à utiliser nécessairement par les Participants pendant le Circuit pour connaître son itinéraire et l'Audioguidage associé.

Audioguidage : fonctionnalité accessible via l'Application VoiceMap, permettant aux Participants d'écouter des explications audios détaillées à des points spécifiques de l'itinéraire des Circuits, offrant des informations sur les lieux, monuments ou points d'intérêt visités et déclenchées automatiquement à partir de leur position GPS.

Billet : place achetée par le Client pour un Participant, lui permettant de participer à un Circuit spécifique. Le Billet est émis par Billetweb et est constitué d'un lien de confirmation avec un QR Code unique et un Code barre permettant un droit de passage unique par Participant chez chaque Partenaire pour solliciter une unique Portion incluse dans son Circuit. Le billet comporte également un code alphanumérique individuel permettant le téléchargement de l'audioguide sur l'application VoiceMap.

CGV : les présentes conditions générales de vente de places à un Circuit et de participation à ceux-ci.

Circuit : visite culturelle et gourmande, pédestre ou à vélo et audioguidée grâce à l'Application VoiceMap, conçue par Food-trotter.

Client : personne physique, majeure, effectuant une Commande d'un Billet à un Circuit pour lui ou pour une ou plusieurs autre(s) personne(s) physique(s) majeure(s).

Commande : réservation par le Client d'un Circuit.

EJN Expériences: société par actions simplifiée unipersonnelle en cours de formation dont le siège est situé au 172 rue Jolivet, 37000 Tours, qui a vocation à être immatriculée au RCS de Tours ayant créé et commercialisant les Circuits.

Food-trotter : désigne la marque déposée à l'INPI, utilisée pour la promotion des prestations commerciales proposées par EJN Expériences.

Partenaire : entreprise avec laquelle EJN Expériences collabore pour fournir aux Participants des Portions pendant le Circuit.

Participant : personne physique disposant d'un Billet pour participer à un Circuit. Le Client peut être qualifié de Participant.

Parties : EJN Expériences et le Client.

Portion : unité de dégustation de nourriture et/ou de boisson incluse dans chaque Circuit. Chaque Participant se voit attribuer un nombre déterminé de Portions par Circuit.

Site : site web édité par EJN Expériences, accessible à l'url www.food-trotter.com, présentant ses Circuits.

ARTICLE 2 : CHAMP D'APPLICATION DES CGV

EJN Expériences propose à ses Clients sous la marque Food-trotter, via son Site, de réserver des visites culturelles et gourmandes audioguidées grâce à une application mobile (les « Circuits » tels que définis ci-dessus). Pendant ces Circuits, les Participants suivent de manière autonome un itinéraire prédéfini, tout en recevant des commentaires sur des lieux, monuments ou points d'intérêts traversés. Ils sont également invités à s'arrêter pour déguster une Portion préparée par les Partenaires du circuit concerné.

Les présentes CGV ont pour objet :

- de régir les relations entre les Parties dans le cadre des Commandes de Circuits ;
- de définir les droits et obligations des Participants dans le cadre de leur participation aux Circuits.

Ces CGV s'appliquent ainsi, sans restriction ni réserve, à toute Commande et à toute participation aux Circuits.

Avant la validation d'une Commande et la participation à un Circuit, le Client reconnaît avoir la possibilité de les télécharger sur le Site, les sauvegarder et les imprimer, en avoir pris connaissance et les avoir acceptées sans réserve.

Le Client s'engage à ce que les Participants respectent les présentes CGV et sera responsable de leurs actions dans le cadre des Circuits et de leurs manquements aux CGV.

Le Client est informé que la billetterie pour les Circuits est mise en œuvre par Billetweb <https://www.billetweb.fr/fr-fr>. Au moment de commander un Circuit, le Client devra accepter les conditions générales de Billetweb et pourra avoir connaissance de sa politique de traitement des données personnelles. En validant sa Commande, le Client reconnaît ainsi qu'il a pris connaissance et accepté sans réserve les conditions générales de Billetweb. En cas de contradiction entre les CGV de EJM Expériences et les conditions générales de Billetweb, les CGV prévalent sauf obligation légale.

EJM Expériences se réserve le droit de modifier à tout moment et sans notification préalable ses CGV, qui s'appliqueront à toute nouvelle Commande, et invite le Client et ses Participants à en prendre systématiquement connaissance dans leur intégralité.

ARTICLE 3 : CARACTERISTIQUES DES CIRCUITS

Préalablement à sa Commande, le Client reconnaît avoir pu prendre connaissance des caractéristiques essentielles des Circuits en consultant les informations précontractuelles mentionnées sur le Site et/ou communiquées par EJM Expériences.

Le Client est informé :

- qu'avant de passer Commande, il ne connaît pas à l'avance le lieu d'arrivée du Circuit et les Portions qui seront servies pendant le Circuit, ces Portions variant en fonction des Partenaires et des saisons ;
- que pour bénéficier de l'Audioguidage pendant les Circuits, il doit disposer d'un appareil mobile chargé et en état de fonctionnement, éventuellement d'écouteurs, et avoir téléchargé l'Application VoiceMap et créé un compte sur l'application pour charger l'Audioguidage.

Le Client accepte pleinement cette caractéristique des Circuits et des Commandes.

Le Client est informé que les Circuits sont maintenus quelles que soient les conditions météorologiques.

Les photographies et les graphismes figurant sur le Site de Food-trotter ne sont présentés qu'à titre indicatif et illustratif et n'engagent pas EJM Expériences.

ARTICLE 4 : COMMANDE D'UN CIRCUIT

Les Commandes de Circuit s'effectuent sur le Site via Billetweb qui agit en tant qu'intermédiaire au stade de la commercialisation. Billetweb commercialise et édite les Billets permettant d'effectuer les Circuits.

Avant de commander un Circuit, le Client peut prendre connaissance sur le site web de Food-trotter de sa description, de ses conditions spécifiques notamment son prix, le nombre de Portions, sa durée estimative, son lieu de départ et de sa plage horaire recommandée.

Le Client déclare être majeur et pleinement capable de contracter.

Pour commander, le Client devra :

- sélectionner le Circuit en prenant connaissance de sa description et des conditions spécifiques de réalisation ;
- choisir la date de celui-ci en fonction des dates et places disponibles ;
- préciser le nombre de Participants ;
- renseigner les informations personnelles nécessaires à la Commande ;
- prendre connaissance des CGV de EJM Expériences et celles de Billetweb et les accepter.

Pour valider la Commande, le Client devra verser le prix du Circuit dans les conditions mentionnées à l'article 5 ci-après. A la réception du paiement par Billetweb, le Client recevra alors une confirmation de Commande par e-mail et son Billet valable pour la date choisie ainsi que le Code VoiceMap qui permettra de déverrouiller l'usage du Circuit audioguidé. La Commande ne sera ainsi considérée comme définitive qu'après envoi de la confirmation de l'acceptation de la Commande par Billetweb par courrier électronique, et encaissement de l'intégralité du prix. Le Client devra veiller à la réception de cette confirmation et informer EJM Expériences si

celle-ci n'était pas reçue. EJN Expériences ne saurait être responsable en cas d'erreur de saisie des informations personnelles du Client.

Le Client reconnaît qu'il ne pourra pas commander un Circuit pour plus de dix (10) Participants. Pour une commande de plus de dix (10) Participants, le Client est invité à contacter EJN Expériences via le formulaire de contact du site Food-trotter.com.

Si par erreur un Circuit présenté sur le Site s'avérait finalement indisponible après passation d'une Commande par le Client, celui-ci en sera informé par e-mail dans les meilleurs délais. Il sera alors proposé au Client de choisir sous sept (7) jours, soit la substitution de celui-ci par un autre Circuit de son choix de prix équivalent, soit un remboursement de l'intégralité du montant de la Commande. A défaut de réponse de la part du Client passé le délai de 7 jours, EJN Expériences procèdera au remboursement de l'intégralité du montant de la Commande.

Le Client est informé et reconnaît que :

- les données enregistrées dans les systèmes informatiques de EJN Expériences et de Billetweb constituent la preuve de l'ensemble des transactions conclues avec le Client ;
- dans l'hypothèse où le Client Commande un Billet « Enfant », un justificatif de naissance pourrait être demandé lors du Circuit ;
- les personnes mineures doivent être accompagnées pendant le Circuit par un adulte et demeurent placées sous l'entière responsabilité de celui-ci.

ARTICLE 5 : TARIF ET MODALITES DE PAIEMENT DU PRIX

Les Circuits sont proposés par EJN Expériences, sous la marque Food-trotter, au tarif en vigueur sur le Site.

Les tarifs sont exprimés en euros et toutes taxes comprises. Ils incluent la visite audioguidée grâce à l'Application VoiceMap, ainsi que le nombre de Portions mentionnés dans le Circuit choisi par le Client. Ils sont révisables, lesdites révisions pouvant être appliquées par EJN Expériences uniquement à toutes nouvelles Commandes.

Le Client comprend et reconnaît que le prix des Circuits ne comprend pas :

- la mise à disposition d'un appareil mobile permettant d'avoir accès à l'Application VoiceMap et à l'Audioguidage ;
- le forfait internet de cet appareil mobile ;
- un guide personne physique ;
- les billets ou frais d'entrée dans des attractions, monuments ou musées ;
- les dépenses personnelles des Participants et demandes particulières de ceux-ci auprès des Partenaires (autres que les Portions prévues).

Billetweb use de l'ensemble des technologies raisonnablement admissibles afin de conférer à son système de paiement en ligne la plus grande fiabilité. La confidentialité des informations bancaires est garantie et sécurisée par le protocole SSL qui contrôle systématiquement la validité des droits d'accès lors du paiement par carte bancaire et crypte tous les échanges.

EJN Expériences et Billetweb se réserve le droit de suspendre ou d'annuler une Commande en cas de défaut de paiement, d'incident de paiement, en cas de fraude ou tentative de fraude lors de la Commande ou en cas de litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

ARTICLE 6 : DROIT DE RETRACTATION POUR LES VENTES A DISTANCE

La Commande d'un Circuit octroie au Client un droit d'accès à une prestation de service d'activité de loisir à une date déterminée. Dès lors, conformément aux dispositions de l'article L.221-28, 12° du Code de la consommation, le Client ne dispose d'aucun droit de rétraction après sa Commande.

ARTICLE 7 : MODIFICATION OU ANNULATION D'UNE PLACE LORS D'UN CIRCUIT

7.1. Report ou annulation du Client

Le Client peut faire une demande de report de Billets au plus tard quarante-huit (48) heures avant la date du Circuit, à partir du formulaire de contact disponible sur le site web de Food-trotter. Ce report devra être prévu pour une date fixée dans les six (6) mois suivants la date reportée.

Toute demande de report moins de quarante-huit (48) heures avant la date du Circuit ne pourra être acceptée par EJM Expériences, sauf cas de force majeure.

7.2. Report ou annulation de EJM Expériences

EJM Expériences se réserve le droit d'annuler ou de reporter un Circuit, notamment, en cas de :

- fermeture d'un Partenaire ;
- événement majeur sur l'espace public qui ne permettrait pas de réaliser le Circuit ;
- crise sanitaire ;
- restrictions imposées par les autorités locales et/ou gouvernementales.

Dans l'hypothèse où EJM Expériences se trouve dans l'obligation de modifier l'heure et le lieu de son Circuit, il avisera les Participants par courrier électronique. EJM Expériences s'efforcera de prévenir les Participants dans les meilleurs délais.

En cas d'annulation, il sera proposé au Client un remboursement intégral du montant de sa Commande dans les meilleurs délais. En cas de report, de nouvelles dates seront proposées au Client, aucun remboursement n'étant dans ce cas prévu.

ARTICLE 8 : MISE EN ŒUVRE DU CIRCUIT ET OBLIGATIONS DES PARTICIPANTS

Une fois la Commande considérée comme définitive, les Participants recevront des instructions par e-mail pour télécharger et utiliser l'Application VoiceMap sur leur téléphone.

Pour débiter le Circuit, chaque Participant devra se présenter impérativement à l'adresse de départ communiquée par EJM Expériences, à la date mentionnée sur le Billet. Le respect de cette exigence est essentiel pour garantir le bon déroulement du Circuit. Chaque Participant devra arriver à l'adresse de départ par ses propres moyens et à ses frais.

Une heure de départ et une plage horaire seront fortement recommandées pour chaque Circuit. Ils permettront de profiter pleinement du Circuit et des Portions proposées. En cas de non-respect, certaines Portions pourraient ne pas être disponibles et l'expérience pourrait ne pas être complète.

Si un Participant ne participait pas au Circuit dans les conditions ci-dessus mentionnées, aucun remboursement ne pourra avoir lieu, notamment en cas d'annulation par le Participant en raison des conditions météorologiques.

Divers événements extérieurs peuvent affecter l'expérience des Circuits, les itinéraires à suivre et la sécurité, tels que des travaux. En conséquence, le Client et ses Participants sont informés que certaines indications présentes dans l'Application VoiceMap peuvent être inexactes ou non actualisées.

Le Participant devra se présenter avec son propre appareil mobile, en état de marche et chargé, lui permettant d'utiliser l'Application VoiceMap et d'écouter l'Audioguidage. Le Participant devra avoir préalablement souscrit un forfait internet adapté et s'être renseigné auprès de son opérateur sur les modalités d'accès aux sites internet et à l'Application VoiceMap qui devra avoir été téléchargée. L'Application VoiceMap devra pouvoir être utilisée selon les instructions de EJM Expériences.

L'Application VoiceMap aura accès à la localisation des Participants, l'itinéraire à suivre et les commentaires seront ainsi communiqués au fur et à mesure du Circuit. Les Participants prennent en compte les limitations du système GPS, notamment la précision du signal, qui peut être de l'ordre de 10 mètres, ainsi que les éventuelles interruptions dans la transmission.

Les Participants suivront en autonomie l'itinéraire indiqué par l'Application VoiceMap. En cas de déviation, l'Application VoiceMap les orientera pour revenir sur leurs pas. En cas de non-respect de l'itinéraire recommandé du Circuit, des commentaires, informations et les Portions pourraient ne pas être disponibles. Dans ce cas les Participants ne pourront pas solliciter de remboursement ou de réduction.

Pour les Participants effectuant le Circuit à pied, il est vivement recommandé de circuler sur les zones réservées aux piétons. Pour les Participants en vélo, il est recommandé de circuler sur les voies et pistes cyclables prévues à cet effet.

A la fin du Circuit, un questionnaire de satisfaction pourra être transmis dans l'objectif d'améliorer le service et les Circuits de EJM Expériences. Les données personnelles traitées dans ce cadre sont mentionnées à l'article 12 des présentes CGV.

ARTICLE 9 : RESPECT DES LOIS ET RESPONSABILITE

9.1. Principe

EJM Expériences, le Client et chaque Participant respecteront les dispositions légales et réglementaires applicables et leurs obligations contractuelles définies aux présentes.

Chaque Client et Participant supportera les conséquences des dommages directs et indirects qui lui sont imputables, susceptibles d'être causés à d'autre Participant et/ou causés aux tiers et découlant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution des présentes CGV ou de la violation des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client garantit le respect de leurs obligations par ses Participants.

9.2. Responsabilité dans le cadre des Circuits

EJM Expériences propose un service de visite culturelle et gourmande audioguidée. S'agissant de la mise à disposition de Portions, EJM Expériences agit ici exclusivement en tant qu'intermédiaire mettant en relation les Participants et les Partenaires servant lesdites Portions. Ainsi EJM Expériences ne pourra être tenue responsable :

- en cas de dommages quels qu'ils soient associés aux Portions pouvant survenir pendant le Circuit ; conformément à l'article 8.4, il est de la responsabilité de chaque Participant de vérifier qu'il peut bien consommer la Portion qui lui est servie ;
- du comportement des Partenaires, de leur établissement et de leur activité.

Il appartient à chaque Participant de vérifier les allergènes et les contre-indications avant de consommer une Portion. La responsabilité de s'assurer que les Portions conviennent à leurs besoins alimentaires et à leur santé incombe entièrement aux Participants. Toute réclamation pouvant résulter de la dégustation des Portions devra être adressée directement au Partenaire ayant servi ladite Portion.

S'agissant des personnes mineures, en aucun cas un mineur ne pourra prendre part à une dégustation d'alcool. Il est rappelé à ce titre que l'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération.

EJM Expériences s'efforce de développer des Circuits accessibles aux personnes à mobilité réduite. Néanmoins, la configuration de certains lieux ne permet pas de garantir ce niveau de service sur tous les Circuits. Une mention dans la fiche descriptive du Circuit précise l'accessibilité ou non du Circuit aux personnes à mobilité réduite. Si le Client souhaite obtenir plus d'informations à ce sujet, il est invité à contacter EJM Expériences.

Dans l'hypothèse où le Participant est accompagné d'un animal pendant le Circuit, il reconnaît et accepte que certains Partenaires n'acceptent pas les animaux dans leur établissement.

Les Participants s'engagent à respecter les lieux visités, la ville et les Partenaires. Ils doivent également se comporter de manière appropriée et respectueuse lors de la collecte des Portions et des interactions avec les Partenaires et respecter la politique de leur établissement. En cas de dégradation au cours d'un Circuit ou du non-respect d'une obligation mentionnée dans ces CGV, EJM Expériences se réserve le droit de demander réparation au Participant en question.

Les informations sur l'itinéraire du Circuit, telles que sa durée estimative ou distance, sont données à titre indicatif. Le Client comprend que leur précision peut varier en fonction du comportement du Participant et des conditions de visite. EJM Expériences décline toute responsabilité en cas d'inexactitude de ces données.

EJM Expériences ne peut être tenue responsable de tout dommage ou perte des objets et effets personnels du Participant pendant le Circuit, celui-ci devant veiller à ses objets et effets personnels.

9.3. Site

EJM Expériences n'est pas responsable des erreurs d'informations transmises par le Client lors de sa Commande.

Les réseaux Internet mondiaux étant complexes, avec des capacités de transmission inégale, ainsi que des politiques d'utilisations propres, nul ne saurait garantir le bon fonctionnement d'Internet dans son ensemble.

En conséquence, EJM Expériences ne saurait notamment être tenue responsable des défaillances techniques indépendantes de sa volonté, susceptibles d'altérer l'accessibilité au Site dont elle est propriétaire. EJM Expériences met tout en œuvre pour faciliter l'accès des internautes à ce Site et pour sécuriser les pages.

Des liens hypertextes peuvent être présents sur le Site. Le Client et/ou tout internaute est informé qu'en cliquant sur ces liens, il sortira du Site. EJM Expériences n'a pas de contrôle sur les pages web sur lesquelles aboutissent ces liens et ne saurait, en aucun cas, être tenue responsable de leur contenu.

De façon générale, EJM Expériences ne peut être tenue responsable par ses Clients et/ou tout internaute qui souhaite accéder à son Site des risques liés à l'utilisation et à la navigation sur Internet.

9.4. Force majeure

EJM Expériences ne peut, en aucun cas, être tenue pour responsable de l'inexécution, de la mauvaise exécution, ou des retards dans l'exécution de ses obligations contractuelles, qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure au sens de la loi et des tribunaux français.

Dans l'hypothèse où la force majeure aurait une durée d'existence supérieure à trente (30) jours, EJM Expériences pourra décider d'annuler le Circuit.

ARTICLE 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments figurant sur le Site et notamment logos, signes distinctifs, marques, textes, images, illustrations, sont la propriété de EJM Expériences ou de ces concédants de licence. Ils sont ainsi protégés au titre de la propriété intellectuelle.

Le Circuit et l'Audioguidage sont des créations originales de EJM Expériences. Ils sont et restent ainsi la propriété de EJM Expériences et sont protégés au titre de la propriété intellectuelle.

Aucun droit de propriété notamment droit de propriété intellectuelle n'est transmis au Client ou aux Participants sur ces éléments. Le Client et les Participants s'interdisent donc toute reproduction ou exploitation des éléments et Audioguidage mentionnés ci-dessus sans l'autorisation expresse, écrite et préalable de EJM Expériences.

ARTICLE 11 : DONNEES PERSONNELLES

EJM Expériences s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, ainsi que les lois françaises du 6 janvier 1978 modifiée en dernier lieu le 20 juin 2018 relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après la « **Réglementation** »).

Dans le cadre des relations qui peuvent se créer entre EJM Expériences et le Client, EJM Expériences est amenée à collecter et traiter les données personnelles du Client.

	Traitement des données du Client dans le cadre de la gestion contractuelle avec le Client	Traitement des données du Client en tant que Participant au Circuit
Finalité	Gestion et exécution de la relation contractuelle avec le Client, gestion de la facturation, réalisation d'enquête de satisfaction et communication avec le client après.	Réalisation des Circuits
Base légale du traitement	Pour la gestion de la relation et la facturation : Article 6.1. b du RGPD (« le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie »). Pour la réalisation d'enquête de satisfaction et les communications commerciales consécutives aux ventes de Circuit : Article 6.1. f du RGPD (il est de l'intérêt légitime de recueillir l'avis du Client après le	Article 6.1. b) : « le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie »

	Circuit et de lui envoyer des communications marketing).	
Type de données	Données d'identification, données de contact, données financières pour la commande de Circuit	Données d'identification, données de contact, donnée de localisation, langue, données relatives à la présence sur le Circuit et chez les Partenaires.
Durée de conservation des données	Les données traitées dans le cadre de la relation commerciale et de la facturation sont conservées jusqu'à la réalisation des Circuits. Elles sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription légale et pour permettre à EJM Expériences de respecter ses obligations légales. Les données sont ensuite supprimées. Les données traitées dans le cadre des enquêtes de satisfaction et aux communications commerciales sont conservées pendant un délai de trois (3) ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du Client.	Les données sont conservées jusqu'à la réalisation des Circuits. Elles sont ensuite archivées pendant la durée de la prescription légale et pour permettre à EJM Expériences de respecter ses obligations légales. Les données sont ensuite supprimées.

Ces données personnelles peuvent être communiquées aux préposés de EJM Expériences, à ses conseils, à ses prestataires chargés de l'exécution et de la gestion de la relation contractuelle avec le Client (notamment prestataire billetterie, prestataire technique du site web) et à ses Partenaires pour la réalisation des Circuits.

EJM Expériences n'a pas vocation à transférer les données personnelles ainsi collectées en dehors de l'Union européenne.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, à l'effacement, à la limitation du traitement, à la portabilité, à un droit d'opposition s'agissant des informations le concernant, d'un droit de définir les directives relatives à la conservation et à l'effacement et d'un droit de décider du sort des données après sa mort, en adressant un courrier à l'adresse du siège social de EJM Expériences.

Le Client peut également introduire une plainte auprès de l'autorité française de protection des données (la CNIL) si elles estiment que le traitement de leurs données n'est pas conforme au RGPD : CNIL – Service des plaintes, 3, place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.

ARTICLE 12 : DIVERS

Les CGV remplacent tout autre accord entre les Parties ayant le même objet.

Aucune tolérance sur l'application de dispositions des CGV ne peut être interprétée comme valant renonciation de EJM Expériences à s'en prévaloir ultérieurement.

Si l'une quelconque des dispositions des présentes était ou devenait nulle au regard d'une disposition légale présente ou à venir, elle serait réputée non écrite sans affecter la validité des autres stipulations des présentes.

ARTICLE 13 : CONTACT

Pour toute demande d'information ou réclamation, le Client et les Participants peuvent contacter EJM Expériences:

- à cette adresse postale : Food trotter, 172 rue Jolivet, 37000 Tours
- via le formulaire de contact du site internet www.food-trotter.com

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE – REGLEMENT DES DIFFERENDS

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Hormis dans les hypothèses d'urgence, les Parties s'engagent, en cas de difficultés dans l'exécution des CGV et préalablement à toute procédure judiciaire, à rechercher un règlement amiable à leur différend. Le Client pourra adresser ses réclamations par courrier postal à l'adresse de EJM Expériences mentionnée à l'article 14 des présentes CGV en faisant état des difficultés et/ou des manquements constatés.