

## Conditions générales de vente Prestations Réservées 2025

Applicable à compter du 1er janvier 2025

### **Article 1 - Définitions**

**AUTOGRILL** : AUTOGRILL CÔTÉ FRANCE (SAS au capital 31 579 526€ dont le siège social est situé à MARSEILLE (13009) ,18 rue Jacques Réattu et immatriculée au RCS de MARSEILLE sous le numéro 391 378 239 qui agit en son propre nom ainsi qu'au nom et pour le compte de l'ensemble des sociétés appartenant au Groupe AUTOGRILL en France métropolitaine, suivant conventions particulières conclues avec elles. Email : groups.service.fr@autogrill.net

**Réseau** : ensemble des établissements AUTOGRILL implantés sur les autoroutes en France métropolitaine, ainsi que sur le Carrousel du Louvre à Paris, et participant aux opérations commerciales « Groups Service France ».

**Acheteur** : tout opérateur ou prescripteur, effectuant une réservation et un paiement des prestations des menus réservés.

**Menus groupes** : menus présentés de façon non exhaustive dans la brochure « Groups Service France » ou dans tout autre document commercial d'AUTOGRILL, ainsi que sur le site internet [www.reservationgroupes-autogrill.fr](http://www.reservationgroupes-autogrill.fr).

**Menus réservés** : concernent toutes les réservations de prestations de restauration «Menus groupes» (restaurant libre-service, restaurant service à table, restauration rapide et vente à emporter), effectuées par l'Acheteur pour un groupe de 10 personnes minimum et qui bénéficient d'un Prix Groupes.

**Prix Groupes** : prix accordés par AUTOGRILL à un groupe de 10 personnes minimum, ayant réservé un Menu groupe.

**Passage** : date de la réalisation de la prestation par AUTOGRILL.

**Restaurant** : établissement d'AUTOGRILL dans lequel la prestation de restauration des MENUS RÉSERVÉS sera exécutée.

**Avis de passage** : lorsque le groupe souhaite choisir son menu et payer individuellement, une remise de 10% sur le tarif grand public sera accordée à chaque membre du groupe. Pour cela, il faut annoncer le passage du groupe (par mail ou appel téléphonique) afin d'obtenir un mot de passe qui permettra l'obtention de la remise lors du passage en caisse.

**Tarifs grand public** : prix annoncés ou affichés dans les restaurants AUTOGRILL à destination d'une clientèle courante qui ne bénéficie d'aucun programme de fidélité ou autre promotion proposée par AUTOGRILL.

### **Article 2 - Champ d'application**

Les présentes conditions générales s'appliquent aux prestations de services ci-après définies, conclues entre l'Acheteur et AUTOGRILL. Il est précisé que la brochure « Groups Service France » ainsi que tout autre prospectus, publicité ou catalogue ayant le même objet n'a qu'une valeur informative et non contractuelle.

La perte de l'autorisation d'exploitation par AUTOGRILL pour quelque raison que ce soit d'un de ses établissements entraîne l'annulation de plein droit de la réservation au sein de cet établissement sans que le client ne puisse réclamer une indemnité pour ce fait. AUTOGRILL s'engage à informer par écrit ledit client de cette perte dès qu'il en aura connaissance.

Par ailleurs, la réservation devra être modifiée en cas de changement de concept de restauration sur un établissement, entre la date de confirmation de la réservation et le jour du passage. Dans ce cas, AUTOGRILL se réserve le droit de proposer à l'Acheteur une autre offre sans pouvoir lui garantir le maintien du prix initial, l'Acheteur demeurant en tout état de cause libre de refuser cette substitution d'offre.

Les présentes conditions générales font partie intégrante de la brochure « Groups service France » téléchargeables sur le site [www.reservationgroupes-autogrill.fr](http://www.reservationgroupes-autogrill.fr) et sont communiquées à l'Acheteur sur simple demande par mail ou courrier à l'adresse du siège social d'AUTOGRILL.

Toute réservation entraîne l'adhésion entière et sans réserve de l'Acheteur aux présentes conditions générales. Les présentes conditions générales sont expressément agréées et acceptées par l'Acheteur, qui déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance, et renonce, de ce fait, à se prévaloir de tout autre document contradictoire, antérieur et notamment, toutes conditions générales d'achat.

Le fait qu'AUTOGRILL ne se prévale pas à un moment quelconque des présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconques des présentes conditions.

### **Article 3 - Conditions des prestations**

Les Chauffeurs de Bus et les Guides Accompagnateurs Professionnels ne sont pas comptabilisés dans les prises de réservation (ces derniers bénéficient d'un programme de fidélité indépendant ; se renseigner auprès de la Centrale de Réservation et sur [www.chauffeurdebus-autogrill.fr](http://www.chauffeurdebus-autogrill.fr) ou sur [www.autogrill.fr](http://www.autogrill.fr)).

Sauf en ce qui concerne les prestations assurées aux « restaurants service à table », les autres prestations réservées n'incluent pas la réservation des tables et des places assises (restaurant self-service). Il est aussi précisé que les prestations « vente à emporter » n'incluent pas l'occupation de la salle de restaurant.

Les prestations « Réservations Groupes » ouvrent droit aux Prix Groupes tels qu'indiqués notamment dans la brochure « Groups Service France ».

### **Article 4 – Modalités de réservations**

#### **4.1 Canal de réservation :**

Aucune réservation ne pourra se faire par téléphone. Une confirmation écrite de la demande sera exigée par Groups service :

- Via le site web de réservation :

[www.reservationgroupes-autogrill.fr](http://www.reservationgroupes-autogrill.fr)

Ou

- Via une demande écrite, email ou courrier postal, aux adresses indiquées ci-dessous :

AUTOGRILL GROUPS SERVICE  
CEDEX 135  
06330 ROQUEFORT LES PINS

E-mail : groups.service.fr@autogrill.net

#### 4.2 Mentions obligatoires de la demande de réservation

La demande de réservation devra impérativement comporter les éléments suivants :

- identité complète de l'Acheteur (Dénomination, siège social, SIRET, TVA intracommunautaire) ; à défaut de communication du numéro SIRET, seul le paiement au comptant le jour du passage sera consenti à l'Acheteur ;
- les Menus Groupes qu'il souhaite réserver ;
- le choix des plats dans le cas où cette mention apparait sur le menu choisi ;
- le nombre de passagers ;
- le nombre de chauffeur et de guide professionnel (gratuité du repas accordé à maximum 2 chauffeurs et 1 guide professionnel par bus) ;
- le jour et l'heure du passage ;
- le restaurant retenu ;
- le mode de règlement.

Ces éléments seront repris, avec les prix correspondant aux prestations, dans la confirmation de réservation envoyée par la Centrale de Réservation AUTOGRILL.

#### 4.3 Délai de réservation

La demande de réservation devra être faite au moins quarante-huit (48) heures ouvrées à l'avance. Dans le cas contraire, AUTOGRILL se réserve le droit de ne pas honorer la prestation demandée et d'en proposer une autre.

#### 4.4 Confirmation de réservation

Sous réserve des disponibilités et des conditions énoncées à l'article 12, la réservation sera définitive après confirmation écrite par AUTOGRILL. Elle sera envoyée au demandeur par internet, via email dans les quarante-huit (48) heures ouvrées, à compter de la réception de la demande de réservation.

AUTOGRILL n'acceptera aucune option concernant les demandes de réservation. La confirmation de réservation n'a aucune valeur comptable et ne constitue pas une facture, cette dernière étant émise lors du Passage sur l'établissement. En effet, le prix indiqué dans la « confirmation de réservation » ne prend pas en compte le calcul de la remise éventuelle accordée à l'Acheteur, des éventuels désistements ou rajouts de prestations constatés le jour de la prestation.

## **Article 5 - Exécution des prestations de restauration**

Les prestations de services réservées par l'Acheteur seront exécutées au jour, à l'heure et uniquement dans le Restaurant retenu, tel que mentionné sur la confirmation de réservation MENUS RÉSERVÉS envoyée par AUTOGRILL dans les conditions prévues à l'article 4.

AUTOGRILL se réserve la faculté de modifier partiellement ou totalement le contenu de la prestation réservée, notamment lorsqu'il ne sera pas en mesure d'assurer partiellement ou totalement les prestations réservées pour des raisons extérieures à sa volonté (notamment lorsque l'Acheteur modifie sa réservation ou dans le cas d'une prestation avec choix des plats à la réservation), sans que sa responsabilité ne puisse être engagée et sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée.

Le cas échéant, AUTOGRILL s'engage à proposer une prestation équivalente à celle acquise par l'Acheteur. Dans le cas d'une modification à l'initiative d'AUTOGRILL, ou pour une cause indépendante de sa volonté touchant notamment au lieu d'accueil, l'Acheteur pourra refuser la proposition d'AUTOGRILL. Toutefois la responsabilité d'AUTOGRILL ne saurait être engagée et aucune indemnité ne saurait être due.

Par ailleurs, l'Acheteur reconnaît et accepte qu'aucune prestation supplémentaire ne puisse être réclamée par les membres du groupe et exécutée par le Réseau AUTOGRILL, sauf paiement immédiat du prix de la prestation affiché au public.

Afin d'offrir une prestation répondant à des critères de qualité et d'hygiène, l'Acheteur est informé et accepte les restrictions qui seront jugées utiles par AUTOGRILL, tant sur les produits que sur les modalités. En particulier, dans le cas de la vente à emporter pour consommation immédiate ou différée de deux heures, l'Acheteur s'engage à respecter les bonnes pratiques d'hygiène garantissant la maîtrise de la qualité des produits jusqu'à leur remise au consommateur final.

## **Article 6 - Modification, Non présentation du Groupe, Annulation**

### **6.1 Modification de la réservation**

Toute modification de la réservation (notamment : modification de l'heure d'arrivée, du nombre de participants, présentation du groupe en dehors des plages horaires ou dans un autre Restaurant du Réseau, ...) devra faire l'objet d'une information écrite par l'Acheteur à AUTOGRILL dans les 24 heures ouvrées précédant le jour du passage. Au-delà de ce délai, la modification pourra être assimilée à une annulation, de sorte que l'indemnité stipulée à l'article 7 sera applicable. Si consécutivement à cette modification, AUTOGRILL n'est pas en mesure de remplir totalement ou partiellement son obligation, sa responsabilité ne saurait être engagée.

### **6.2 Non présentation du Groupe**

Toute non présentation du groupe dans le Restaurant indiqué sur la confirmation de réservation sera assimilée à une annulation et donnera lieu à l'indemnité stipulée à l'article 7, que le restaurant en ait été averti ou pas.

Le restaurant AUTOGRILL recevant un groupe non réservé dans son établissement n'est pas tenu d'assurer la prestation prévue à la réservation initiale et ne pourra pas être tenu responsable d'une insuffisance de service (offre et personnel notamment).

### 6.3 Annulation

L'Acheteur a la faculté d'annuler sa réservation, uniquement s'il en informe AUTOGRILL dans les 24 heures ouvrées précédant le jour du Passage indiqué sur la confirmation de réservation. L'annulation sera transmise par écrit à la Centrale de Réservation du lundi 9h au vendredi 17h ou, en dehors de ces horaires, directement au point de vente par mail ou appel téléphonique. (cf. numéro sur confirmation de réservation). Toute annulation portée à la connaissance d'AUTOGRILL moins de 24 heures avant le jour du passage, donnera lieu au versement de l'indemnité prévue à l'article 7 des présentes.

### Article 7 - Indemnité due à AUTOGRILL

En cas d'annulation, l'Acheteur sera redevable d'une indemnité correspondant à cinquante pour cent (50 %) du montant total de la prestation « MENUS RÉSERVÉS » TTC figurant sur la « confirmation de réservation » sus mentionnée au 4.4.

### Article 8 - Prix et Remises

#### 8.1 Remises sur les prestations « MENUS RESERVES »

Lorsque les conditions de l'article 3 sont réunies, l'Acheteur pourra bénéficier des remises suivantes, en une seule fois et en un seul lieu (les remises des articles 8.1.1 et 8.1.2 ne sont pas cumulables) :

##### 8.1.1 Remise sur quantité sur l'ensemble des points de vente et des divisions (autoroutes, et Carrousel du Louvre)

A chaque fois que le nombre de « Menus Groupes » réservés par l'Acheteur atteint vingt (20) personnes payantes, AUTOGRILL accordera un menu gratuit à la vingt-et-unième (21) personne correspondant au menu pris majoritairement par le groupe. Dans la mesure où ils ne disposent pas de carte de guide professionnelle, les accompagnateurs de groupe seront comptabilisés sur la confirmation de réservation, au même titre que les autres passagers du bus.

Les chauffeurs de Bus ne sont pas comptabilisés dans la composition du groupe, ces derniers bénéficiant d'un programme de fidélité indépendant (se renseigner auprès de la Centrale de Réservation), ils ne pourront profiter de ce programme que sur présentation de la carte de fidélité.

Les guides professionnels ne seront pas comptabilisés non plus et bénéficieront de la gratuité du repas sur présentation de leur carte professionnelle personnelle (voir les modalités du programme de fidélité Conducteur de car et Guides Accompagnateurs professionnels sur [www.chauffeurdebus-autogrill.fr](http://www.chauffeurdebus-autogrill.fr) ou sur [www.autogrill.fr](http://www.autogrill.fr) rubrique « Conducteur de car ».)

Si différents menus sont réservés pour le même groupe, la ou les gratuités s'effectueront sur le menu réservé en plus grande quantité.

##### 8.1.2 Remise de 10%, sur avis de passage, sur l'ensemble des concepts de restauration sur autoroutes et dans les enseignes du Food Court du Carrousel du Louvre.

Cette remise de 10% ne pourra pas être appliquée sur les menus réservés. Elle sera accordée **sur les prix grand publics** directement à tous les passagers d'un groupe, payant individuellement, sur prononciation du mot de passe communiqué par AUTOGRILL ou par la plateforme téléphonique du n° vert (0800 740 830) conformément à l'avis de passage.

## 8.2 Prix - conditions spécifiques

L'acquisition des menus susvisés est réalisée moyennant l'acceptation par l'Acheteur du prix communiqué lors de la confirmation de réservation des services par la Centrale de Réservation France. A titre indicatif, un barème des prix pratiqués se trouve sur la brochure « Réservations Groupes » ou sur tout autre document commercial. L'Acheteur peut obtenir ces documents sur [www.reservationgroupes-autogrill.fr](http://www.reservationgroupes-autogrill.fr) ou sur simple demande.

Les prix et prestations sont susceptibles d'être modifiés à tout moment et sans préavis. Toutefois les réservations confirmées avant d'éventuelles modifications ne subiront pas de modification de prix.

## **Article 9 - Modalités de paiement et incident de paiement**

### 9.1 Modalités de paiement du prix à AUTOGRILL par l'Acheteur

Le prix est payable comptant par tous les moyens de paiement acceptés chez AUTOGRILL et en totalité au jour de la fourniture de la prestation de services. Les chèques émis par une personne morale (Agents de voyage, Associations, ...) devront comporter au dos le tampon de la société. En ce qui concerne les chèques émis par une personne physique, celle-ci devra présenter une pièce d'identité lors du paiement de la prestation.

Sous réserve d'accord préalable de la Centrale de Réservation, le prix est également payable en différé à réception de facture, sur présentation d'un bon d'échange/voucher ou d'un bon de commande faisant foi de promesse de paiement.

### 9.2 Incident de paiement de l'Acheteur

Tout défaut ou retard dans le paiement des prestations fournies à compter de la date d'exigibilité convenue, entraînera de plein droit et sans mise en demeure l'obligation pour l'Acheteur de verser à AUTOGRILL un intérêt de retard équivalent à trois fois le taux d'intérêt légal. Tout Acheteur en situation de retard de paiement est, de plein droit, débiteur à l'égard d'AUTOGRILL d'une indemnité forfaitaire d'un montant de 40 € pour frais de recouvrement.

Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, AUTOGRILL pourra demander une indemnisation complémentaire sur justification. Toutefois, AUTOGRILL ne pourra invoquer le bénéfice de ces indemnités lorsque l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire interdit le paiement à son échéance de la créance qui lui est due.

En cas d'incident de paiement grave ou répété, AUTOGRILL se réserve le droit de refuser toute nouvelle prestation ainsi que de prendre toute mesure utile à la sauvegarde de ses intérêts.

## **Article 10 - Responsabilité de l'Acheteur**

L'Acheteur est responsable du comportement des membres du groupe sur le Réseau AUTOGRILL. Tout comportement fautif du groupe de l'Acheteur sur le Réseau AUTOGRILL (dégradation des Biens, non-respect du personnel...) ainsi que le non-respect des règles et règlements édictés par AUTOGRILL, donnera lieu à poursuites et AUTOGRILL se réserve le droit de prendre toutes les mesures utiles.

### **Article 11 - Transfert de propriété - Transfert des risques**

Le transfert de propriété à l'Acheteur des menus et le transfert corrélatif des risques de perte et de détérioration s'y rapportant seront réalisés dès la réception desdits produits par l'Acheteur et/ou les membres du groupe de l'Acheteur.

### **Article 12 - Responsabilité d'AUTOGRILL - Garantie**

AUTOGRILL assume, à l'égard de l'Acheteur, la responsabilité afférente aux prestations de services fournies et aux produits livrés en accessoire conformément à la réglementation en vigueur et garantit, en conséquence, celui-ci contre toute réclamation résultant de la fourniture des denrées alimentaires. La responsabilité d'AUTOGRILL ne saurait être recherchée en cas d'inexécution totale ou partielle, résultant d'un événement indépendant de sa volonté (force majeure, cas fortuit, fait ou faute d'un client, grève, blocage des routes et moyens de transport, défaillance d'un tiers fournisseur ou autre). En tout état de cause, la responsabilité d'AUTOGRILL ne saurait être engagée au-delà d'un montant correspondant au prix des prestations de MENUS RÉSERVÉS tel que défini à l'article 8 des présentes.

AUTOGRILL ne pourra être tenu responsable d'un dysfonctionnement de son site internet de réservation. La réservation ne sera définitive qu'à compter de la confirmation écrite par AUTOGRILL.

### **Article 13 - Entrée en vigueur, durée, résiliation**

Le Contrat est considéré comme conclu entre AUTOGRILL et l'Acheteur lors de l'acceptation des présentes conditions générales par ce dernier, et prend effet entre eux pour une durée indéterminée.

À tout moment, l'Acheteur peut annuler son inscription par courrier avec accusé de réception envoyé à AUTOGRILL à l'adresse du siège social, moyennant le respect d'un préavis d'un mois. Une telle résiliation se traduit par un retrait complet du présent Programme de réservation et, par conséquent, par la suppression des avantages associés à ce dernier, et ce sans indemnité de part et d'autre.

### **Article 14 - Force Majeure**

Les cas de force majeure ou cas fortuits, tels qu'ils sont définis au sens de l'article 1218 du code civil et selon l'interprétation qui en est faite par la Cour de cassation, pourront entraîner le cas échéant la suspension de l'exécution de tout ou partie des obligations incombant à l'une et/ou à l'autre des Parties au titre des présentes.

La Partie invoquant un événement constitutif de force majeure ou cas fortuits devra en aviser l'autre Partie par tous moyens, suivant la survenance ou la menace de cet événement et ce dans un délai de cinq jours maximum. L'exécution des obligations de la Partie empêchée sera alors reportée d'une période égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause.

En cas de survenance d'un tel événement (la Partie concernée s'engageant à en informer l'autre par tous moyens et dans les plus brefs délais), les Parties s'efforceront de bonne foi de prendre toute mesure raisonnablement possible en vue de poursuivre l'exécution du présent contrat.

Toutefois, si le cas de force majeure ou le cas fortuit devaient perdurer au-delà d'un (1) mois, chaque Partie peut choisir de mettre fin au présent contrat de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie, et ce sans indemnité de part et d'autre.

### **Article 15 - Propriété intellectuelle**

Tous les documents publicitaires ou techniques remis à l'Acheteur demeurent la propriété exclusive d'AUTOGRILL, seul titulaire des droits de propriété intellectuelle. L'Acheteur s'engage à ne pas faire un usage de ces documents susceptible de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'AUTOGRILL.

### **Article 16 – Protection des données personnelles**

AUTOGRILL est Responsable des traitements de données personnelles qui sont réalisés dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales. Ces traitements interviennent conformément à la Politique de protection des données personnelles qui est accessible à l'adresse Internet suivante : [www.autogrill.fr](http://www.autogrill.fr), et dont une copie sera affichée dans nos Établissements. Une copie de cette Politique pourra également vous être remise sur simple demande effectuée auprès de [privacy.france@autogrill.net](mailto:privacy.france@autogrill.net).

Pour toute question sur ces aspects, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données personnelles ou son relai francophone. Leurs coordonnées email et postales sont les suivantes :

- Délégué à la protection des données du groupe Autogrill en Italie: [dpo@autogrill.net](mailto:dpo@autogrill.net) ou AUTOGRILL – DPO - Rozzano (Milano), Code Postal 2008, Centro Direzionale Milanofiori, Strada 5, Palazzo Z Italie ;
- Relai en France (relai francophone) du Délégué à la protection des données: [privacy.france@autogrill.net](mailto:privacy.france@autogrill.net) – AUTOGRILL – Service Juridique - 18, rue Jacques Réattu – 13009 Marseille FRANCE.

### **Article 17 – Lutte contre la corruption**

Chacune des Parties déclare et garantit qu'elle n'a jamais été, ni ne sera à l'avenir, en infraction avec les lois ou les réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption ou le blanchiment de capitaux.

Chacune des Parties déclare et garantit qu'aucun de ses dirigeants, administrateurs, employés ou représentants n'a, directement ou indirectement, offert, promis, effectué ou autorisé le paiement ou le transfert d'argent ou de toute chose de valeur en rapport avec les transactions visées par le présent Contrat, à un Représentant de l'État ou à toute autre personne ou entité en sachant qu'une partie desdits paiements ou transferts d'argent irait à un Représentant de l'État, si cette offre, cette promesse, ce paiement ou ce transfert serait susceptible de violer la loi.

Chacune des Parties déclare et garantit qu'il s'interdira également d'agir ainsi à l'avenir.

Chacune des Parties s'engage par ailleurs à ne pas effectuer de paiement de facilitation ou de « pots-de-vin » en rapport avec le présent Contrat.



En cas de violation de la présente déclaration et garantie par une Partie, l'autre Partie pourra exercer tous les recours disponibles, y compris, sans s'y limiter, demandes de dommages-intérêts et/ou le droit de résilier le Contrat.

### **Article 18 - Réclamation**

Toute réclamation de la part de l'Acheteur au Programme doit faire l'objet d'un courrier adressé à AUTOGRILL, au service Marketing – Programme « menus réservés » – 18, Rue Jacques Réattu – BP 81, 13275 MARSEILLE CEDEX 09.

L'Acheteur indique l'objet de sa réclamation et joint tout justificatif approprié en lien direct avec sa réclamation.

### **Article 19 – Règlement des litiges**

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. En cas de litige, le litige sera soumis aux tribunaux de Marseille.

En cas de litige, le Client peut tout d'abord contacter AUTOGRILL afin de rechercher une solution amiable.

### **Médiation**

Conformément aux articles L.611 à L.616 et R.612 à R.616 du Code de la consommation, suite à la transposition de la directive européenne n°2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, l'Acheteur pourra recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution d'un litige qui l'oppose à AUTOGRILL.

Le consommateur devra justifier avoir contacté par écrit le service Marketing d'AUTOGRILL à l'adresse visé à l'article 18 susvisé pour tenter de résoudre son litige et ne pas avoir obtenu de réponse satisfaisante dans un délai de 1 mois. Il devra saisir le Médiateur dans un délai d'un an maximum à compter de sa réclamation écrite auprès du service Marketing d'AUTOGRILL.

La saisie du Médiateur s'effectue soit par internet ([https:// www.mediationconso-ame.com](https://www.mediationconso-ame.com)) en complétant le formulaire dédié à cet effet mis à sa disposition, soit par courrier postale : AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain, 75007 Paris.

La saisine doit faire état des coordonnées complètes de l'Acheteur (nom, prénom, adresse postale, email et numéro de téléphone), de la copie de la réclamation envoyée au service marketing et de la réponse reçue, d'un bref sommaire des faits de la demande de l'Acheteur et de tous justificatifs étayant sa demande (facture, justificatif de paiements, etc).

L'issue de la médiation interviendra au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la saisine du médiateur, sauf décision de ce dernier de prolonger ce délai en cas de litige complexe.

Enfin, si l'avis rendu par le Médiateur ne satisfait pas l'une ou l'autre des Parties, elles ne sont pas dans l'obligation de l'accepter et pourront envisager une action en justice conformément aux dispositions de l'article 19 des présentes.

**GROUPS SERVICE France**  
**groups.service.fr@autogrill.net**