

## Prise en charge, manutention, transport et livraison de marchandises

### Art. 1. Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales (ci-après les « Conditions Générales Transport ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles FORTIUS (ci-après « FORTIUS ») organise, exécute ou fait exécuter sous sa responsabilité et en son nom propre, des prestations de prise en charge et de transport de marchandises (ci-après les « Prestations de transport »), en utilisant les moyens de son choix et cela pour le compte du Client.

Les Prestations de transport portent sur des objets fragiles ou de valeur, notamment des objets d'art et des objets précieux (ci-après les « Marchandises »).

Les Prestations de transport peuvent comporter :

- des prestations accessoires au transport, tel que l'emballage et le déballage, la manutention des Marchandises, etc. (ci-après les « Prestations accessoires »),
- des prestations spécifiques, tel que l'assurance des Marchandises, l'enlèvement des marques d'origine et les formalités douanières (ci-après les « Prestations spécifiques »),

qui seront effectuées par FORTIUS ou par les substitués auxquels il a fait appel pour réaliser les Prestations de transport (ci-après les « Transporteurs » ou les « Transporteurs »).

Les prestations de représentation fiscale et d'entreposage de marchandises au Freeport sont exclues du champ d'application des Conditions Générales Transport.

Aucunes conditions particulières ni aucunes conditions générales émanant du Client ne peuvent, sauf acceptation écrite de FORTIUS, prévaloir sur les Conditions Générales Transport.

### Article 2. Offre de services

L'offre de services émise par FORTIUS est caduque si elle n'est pas acceptée par le Client dans le délai de validité y défini.

L'offre de services dûment signée par le Client (ci-après les « Conditions Particulières ») constitue, ensemble avec les Conditions Générales Transport et ses éventuelles annexes, le contrat liant les parties, à compter de la date de sa signature par le Client (ci-après le « Contrat »).

### Art. 3. Obligations du Client

Lors de l'entrée en relation avec FORTIUS et au plus tard lors de l'acceptation de l'offre de services par le Client, ce dernier s'engage à donner à FORTIUS des instructions de transport précises et les informations nécessaires à la bonne exécution des Prestations de transport, à savoir :

- le nom et l'adresse de l'expéditeur et du destinataire ;
- le nom et l'adresse de la personne physique ou morale à facturer pour les Prestations de transport ;
- le délai de livraison et le lieu de livraison ;
- les difficultés d'accès éventuelles aux lieux d'enlèvement et de livraison des Marchandises ;
- le moyen de transport choisi ;
- la description détaillée des Marchandises, y compris le nombre, la nature, les dimensions, le poids, la valeur, et s'il s'agit d'une œuvre d'art, son titre et le nom de l'artiste ;
- les éventuelles caractéristiques spéciales des Marchandises (fragilité, vétusté, etc.) ;
- les indications sur le conditionnement ou non des Marchandises (marchandise à nue ou emballée, type d'emballage, etc.) ;
- les documents nécessaires pour la prise en charge des Marchandises ;
- les Prestations accessoires à réaliser ;
- le cas échéant, les Prestations spécifiques à réaliser.

Le Client supporte seul, sans recours contre FORTIUS, toutes les conséquences résultant de toute déclaration ou document faux, erronés, incomplets, inadaptés ou remis tardivement à FORTIUS.

Le Client s'interdit de confier à FORTIUS l'organisation d'un transport de marchandises illicites ou prohibées (par exemple des produits de contrefaçon).

FORTIUS est par ailleurs en droit de refuser d'exécuter des Prestations de transport portant sur les marchandises suivantes, sans que cette liste ne soit exhaustive : animaux vivants, argent liquide, titres, effets négociables, métaux précieux, armes et munitions, marchandises dangereuses ou présentant des risques élevés, denrées alimentaires, matériaux radioactifs ou ionisants, tout objet dont le transport est illégal ou contraire aux bonnes mœurs.

### Art. 4. Emballage et étiquetage des Marchandises

Les Marchandises doivent être conditionnées, emballées, marquées ou contre-marquées, de façon à supporter un transport et/ou une opération de stockage exécutée dans des conditions normales ainsi que des manutentions successives qui interviennent nécessairement pendant le déroulement de ces opérations.

Elles ne doivent pas constituer une cause de danger pour les personnes et pour les autres marchandises transportées ainsi que pour les véhicules, matériels ou moyens de transport utilisés.

Sur chaque colis, objet ou support de charge, un étiquetage clair doit être apposé par le Client pour permettre une identification immédiate et sans équivoque de l'expéditeur, du destinataire, du lieu de livraison et de la nature des Marchandises. Cet étiquetage doit satisfaire à toute réglementation applicable.

Le Client répond de toutes les conséquences d'une absence, d'une insuffisance ou d'une défectuosité de l'emballage ou de l'étiquetage.

FORTIUS a la faculté de suspendre l'exécution des Prestations de transport tant que le Client ne satisfait pas aux obligations d'emballage et d'étiquetage des Marchandises.

Sur instruction écrite préalable du Client, FORTIUS peut réaliser des Prestations accessoires d'emballage et déballage, de démontage et remontage et de manutention des Marchandises.

### Art. 5. Obligations de FORTIUS

#### 5.1. Obligation d'exécution des Prestations de transport

FORTIUS s'engage vis-à-vis du Client, dans le cadre d'une obligation de moyens, à effectuer toutes les Prestations de transport visées dans les Conditions Particulières.

#### 5.2. Obligations de FORTIUS au regard des Transporteurs et autres substitués

FORTIUS n'est pas tenu de recueillir l'accord du Client sur le nom des Transporteurs et autres substitués qu'il choisit. Sauf faute personnelle de sa part, FORTIUS ne répond pas des transporteurs et autres substitués qui lui ont été imposés par le Client ou par des autorités publiques.

#### 5.3. Devoir de conseil

FORTIUS informe le Client des avantages et des inconvénients des modes de transport pouvant être utilisés. Le devoir de conseil de FORTIUS s'exerce dans son domaine de compétence et s'apprécie en fonction du degré de connaissances en la matière du Client. Ce devoir s'exerce dans la mesure où FORTIUS dispose en temps utile des éléments nécessaires à l'organisation du transport.

Sur instruction écrite préalable du Client, FORTIUS peut organiser le transport des Marchandises par fret aérien «valueable cargo».

#### 5.4. Obligation d'information

FORTIUS vérifie que les informations et les pièces nécessaires à l'établissement du document de transport et à l'acheminement des Marchandises lui ont été fournies ou, à défaut, ont été remises au Transporteur au plus tard lors de la prise en charge des Marchandises.

Quand les informations ou instructions du Client apparaissent imprécises ou incomplètes, FORTIUS est en droit de suspendre les Prestations de transport, le temps que le Client lui fournisse des précisions complémentaires.

FORTIUS informe le Client de toutes les difficultés rencontrées dans l'exécution des Prestations de transport.

### Art. 6. Exécution des Prestations de transport

#### 6.1. Enlèvement des Marchandises

Lors de l'enlèvement des Marchandises, avant toute acceptation de celle-ci, le Transporteur doit impérativement pouvoir contrôler l'état apparent et la conformité des Marchandises à prendre en charge par rapport aux déclarations du Client.

Si le Transporteur (en la personne du chauffeur) constate des écarts ou des avaries sur les Marchandises, il portera des réserves écrites sur le bon d'enlèvement qui sera signé et daté conjointement avec la personne qui remet les Marchandises au Transporteur (ci-après, l'« Expéditeur »).

Si le Transporteur et l'Expéditeur constatent lors de l'enlèvement que les Marchandises sont déjà abîmées, le Transporteur ne pourra être tenu responsable de cette dégradation. En cas d'absence de l'Expéditeur, le Transporteur pourra noter seul les réserves sur le bon d'enlèvement sans qu'il soit possible ensuite à l'Expéditeur de contester ces indications.

FORTIUS se dégage de toute responsabilité sur les Marchandises si le Transporteur ne peut vérifier l'état apparent et la conformité de celles-ci lors de sa prise en charge.

#### 6.2. Livraison des Marchandises

La signature du bon de livraison par la personne désignée par le Client pour recevoir les Marchandises ou par son représentant (ci-après, le « Destinataire ») est la preuve de la remise des Marchandises par le Transporteur.

Le Destinataire qui réceptionne les Marchandises doit contrôler au moment de la livraison l'état apparent et la conformité des Marchandises. Il doit constater les éventuelles avaries et manquants sur les Marchandises et consigner lui-même les réserves par écrit sur le bon de livraison, qui sera signé conjointement par le Transporteur et le Destinataire.

Le Destinataire doit impérativement confirmer ces réserves par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de huit jours suivant la signature du bon de livraison, à FORTIUS et au Transporteur. A défaut, aucune action ne pourra être exercée contre FORTIUS ou le Transporteur.

Le Destinataire qui prend livraison des Marchandises sans réserves est censé les avoir reçues intactes et correspondant à tous égards aux mentions du bon de livraison.

Le Client peut demander préalablement et par écrit à FORTIUS de prendre toutes dispositions utiles afin de préserver ses droits lors de la livraison des Marchandises.

#### 6.3. Défaillance du Client

Le Client est tenu de prévenir FORTIUS au cas où les Marchandises ne pourraient pas être remises au Transporteur à la date convenue, avec un préavis suffisant en fonction des usages professionnels et du mode de transport retenu. A défaut, FORTIUS a droit à des dommages-intérêts en réparation de son préjudice prouvé, direct et prévisible lors de l'entrée en vigueur du Contrat.

Si l'exécution des Prestations de transport est interrompue temporairement ou devient impossible, FORTIUS informe le Client et lui demande des instructions. En l'absence de réponse du Client en temps utile, FORTIUS prend les mesures qui lui apparaissent les meilleures dans l'intérêt du Client pour la conservation des Marchandises ou son acheminement par d'autres voies et moyens. Les frais engagés sont supportés par le Client.

En cas d'empêchement à la livraison (absence du Destinataire, refus du Destinataire de prendre livraison, inaccessibilité du lieu de livraison, etc.), tous les frais supplémentaires engagés pour le compte des Marchandises restent à la charge du Client, sauf en cas de faute de FORTIUS ou de ses substitués, dans les limites définies à l'article 11.

#### 6.4. Délai d'acheminement des Marchandises

Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, les dates d'enlèvement et de livraison des Marchandises sont communiquées par FORTIUS à titre purement indicatif.

Aucune indemnité pour retard à la livraison n'est due si aucune date impérative n'a été expressément demandée par le Client et acceptée par écrit par FORTIUS. Si une date impérative a été définie, le Client ne pourra prétendre à une indemnisation qu'après avoir adressé une mise en demeure de s'exécuter à FORTIUS par courrier recommandé avec accusé de réception, restée infructueuse.

### Art. 7. Prestations Spécifiques

#### 7.1. Assurance

Lorsque la valeur des Marchandises excède les limites de responsabilité définies à l'article 11, il appartient au Client de souscrire une assurance auprès de la compagnie de son choix ou d'assumer les risques pour la valeur excédentaire.

Sur instruction écrite préalable du Client, FORTIUS peut souscrire une assurance en son nom et pour son compte auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable. Cette instruction doit obligatoirement préciser clairement les risques à couvrir et les valeurs à garantir.

A défaut de spécification du Client, seuls les risques ordinaires sont assurés.

La police d'assurance est communiquée au Client et réputée agréée par ce dernier.

#### 7.2. Marque d'origine

Sur instruction écrite préalable du Client, FORTIUS peut enlever les marques d'origine des Marchandises et conserver confidentiellement l'identité de l'Expéditeur ou du Destinataire réel.

#### 7.3. Formalités douanières

Sur instruction écrite préalable du Client, FORTIUS peut réaliser ou faire réaliser pour son compte des formalités douanières pour les Marchandises. Dans ce cadre, le Client indemnise FORTIUS et ses substitués ou titre des conséquences financières qui pourraient découler de toute irrégularité ou manquement à la réglementation douanière qui pourrait entrainer la perception de droits, taxes, amendes ou autre imposition de toute nature dont l'administration des douanes est chargée du recouvrement.

#### 7.4. Déclaration de valeur, intérêt spécial à la livraison et livraison contre remboursement

FORTIUS ne fournit pas de prestations du type déclaration de valeur, intérêt spécial à la livraison et livraison contre remboursement.

### Art. 8. Prix des Prestations de transport

Le prix est calculé sur base des informations fournies par le Client en tenant compte des Prestations de transport à effectuer, des Marchandises à transporter et des conditions et tarifs des Transporteurs et autres substitués de FORTIUS ainsi que des lois, règlements et conventions internationales en vigueur.

Il ne comprend pas les droits, taxes, redevances et impôts dus en application de toute réglementation, notamment fiscale et douanière (tel que accises, droits d'entrée, etc.), qui seront facturés en sus.

Dans le cadre d'opérations soumises à la taxe sur la valeur ajoutée, les prix sont augmentés du montant de la TVA correspondant.

En cas de modification de l'économie du Contrat par suite de tout événement imprévu ou de nouvelle instruction de Prestations de transport, ou si les éléments pris en compte pour fixer le prix se trouvaient modifiés lors de la réalisation de la Prestation de transport (tel que l'indisponibilité du mode de transport ou du Transporteur choisi), FORTIUS informe le Client du réajustement du prix en résultant. Dans ce cas, le Client peut refuser ce réajustement et résilier le Contrat. Le Client sera uniquement tenu au paiement des Prestations de transport et frais exposés jusqu'à cette date ainsi que des éventuels frais postérieurs de conservation des Marchandises.

### Art. 9. Conditions de paiement

Les Prestations de transport sont payables comptant dans un délai de trente jours à compter de la date d'émission de la facture, sans escompte, au lieu de son émission.

Les montants non payés à échéance portent intérêt de retard de plein droit, le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, dans les conditions prévues par la loi modifiée du 18 avril 2004 relative aux délais de paiement et aux intérêts de retard :

<https://guichet.public.lu/fr/entreprises/gestion-juridique-comptabilite/facturation/encaissement/interets-retard.html>

FORTIUS est en droit de demander le paiement d'avances ou titre des droits, taxes, redevances et impôts à exposer pour l'exécution des Prestations de transport ainsi que le remboursement de toute perte de change. Si FORTIUS a reçu instruction d'encaisser ces frais auprès du Destinataire ou d'un tiers et que ces derniers sont défaillants, le Client sera tenu de payer ces montants à première demande de FORTIUS.

Toute compensation par le Client du prix des Prestations de transport avec des sommes dues ou prétendument exigibles de la part de FORTIUS est interdite.

Toute contestation de facture doit impérativement être notifiée à FORTIUS par courrier recommandé avec accusé de réception dans un délai de trente jours à compter de la date d'émission de la facture.

## Art. 10. Droit de gage conventionnel

Conformément à l'article 92 du Code de commerce, FORTIUS a un droit de gage conventionnel emportant droit de rétention et de préférence général et permanent sur toutes les marchandises, valeurs et documents du Client qui lui sont confiés, en garantie de la totalité des créances (factures, intérêts, frais engagés, etc.) que FORTIUS détient contre le Client, même antérieures ou étrangères aux marchandises, valeurs et documents retenus.

## Art. 11. Responsabilité et indemnisation

La responsabilité de FORTIUS est limitée, à quelque titre que ce soit, aux seuls préjudices matériels, directs, prouvés et prévisibles lors de l'entrée en vigueur du Contrat. Ceci exclut notamment l'indemnisation des pertes de chance, des pertes d'exploitation ou de gains manqués.

L'indemnisation du préjudice matériel, direct, prouvé et prévisible du Client s'effectue dans les conditions suivantes:

### Responsabilité du fait des substitués

La responsabilité de FORTIUS est limitée à celle encourue légalement par ses substitués au titre des Prestations de transport en cause. Quand les limites d'indemnisation des substitués ne sont pas connues ou sont inexistantes, elles sont réputées identiques à celles de FORTIUS visées ci-dessous.

### Responsabilité personnelle de FORTIUS

Sauf faute intentionnelle ou inexcusable, la responsabilité de FORTIUS est strictement limitée de la manière suivante:

- en cas de perte ou avarie des Marchandises, la réparation ne peut excéder 30 euros par kilogramme de poids brut de Marchandise manquante ou endommagée, sans pouvoir dépasser 30.000,- euros par opération de transport;
- pour tous les autres dommages, y compris en cas de livraison avec retard des Marchandises, la réparation ne peut excéder ni le prix de la Prestation de transport (droits, taxes et frais divers exclus) et ni l'indemnité due dans l'hypothèse d'une perte ou avarie des Marchandises.

## Art. 12. Prescription

Toutes les actions auxquelles le Contrat peut donner lieu sont prescrites dans le délai de deux ans, sans préjudice des conventions internationales applicables aux Prestations prévoyant des délais de prescriptions plus court.

Ce délai court, en cas de perte totale, à compter du jour où les Marchandises auraient dû être livrées et, dans tous les autres cas, à compter du jour de la livraison des Marchandises au Destinataire.

## Art. 13. Traitements de données à caractère personnel

Le Client autorise FORTIUS à traiter les données à caractère personnel qu'il lui communique dans le cadre du Contrat (ci-après les « Données »), sur les bases juridiques et pour les finalités suivantes:

- soit l'intérêt légitime poursuivi par FORTIUS dans le cadre des finalités suivantes:
  - la prospection;
  - la gestion de la relation avec ses clients et prospects;
  - l'organisation, l'inscription et l'invitation à des événements de FORTIUS et de ses partenaires.
- soit le respect d'obligations légales et réglementaires lorsqu'il met en œuvre un traitement ayant pour finalité:
  - la prévention du blanchiment et du financement du terrorisme et la lutte contre la corruption,
  - la facturation,
  - la comptabilité.
- soit l'exécution du Contrat:
  - le traitement, l'exécution, la gestion, le suivi des demandes et des dossiers des Clients.

Le Client accepte que FORTIUS lui adresse des communications à visée marketing par voie électronique.

FORTIUS ne conserve les Données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur.

A cet égard, les Données sont conservées pendant la durée des relations contractuelles augmentée de trois ans à des fins d'animation et prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription. En matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme, les Données sont conservées cinq ans après la fin des relations avec FORTIUS. En matière de comptabilité, elles sont conservées dix ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.

Les Données des prospects sont conservées pendant une durée de trois ans si aucune participation aux événements de FORTIUS n'a eu lieu.

FORTIUS pourra transmettre les Données à des fins non commerciales à ses prestataires et à des tiers dont l'intervention serait requise pour l'exécution du Contrat, qu'ils soient situés à l'intérieur ou en dehors de l'Union Européenne. FORTIUS s'assure que dans le cadre de cette transmission, la confidentialité des Données et les finalités de leur traitement soient garanties.

FORTIUS peut être amené à devoir communiquer des Données à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. Dans ce cas, et sauf dispositions légales l'en empêchant, FORTIUS en informera le Client et limitera la communication des Données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Le Client accepte que les Données soient conservées sur des serveurs externes tiers, situés exclusivement dans l'Union Européenne.

Dans les conditions définies par le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux Données les concernant, de rectification, de limitation, de portabilité et d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement de Données ayant comme base juridique l'intérêt légitime de FORTIUS, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Le responsable du traitement des Données est FORTIUS. Les personnes concernées peuvent exercer les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante:

backoffice@fortius.lu

ou par courrier postal à l'adresse suivante:

Fortius S.A., Parishoff, L-2315 Senningerberg

accompagné d'une copie d'une pièce d'identité signée. Il y sera répondu dans un délai de trente jours suivant réception.

Les personnes concernées disposent également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale pour la protection des données (CNPD - Service des plaintes, 1, avenue du Rock'n'Roll, L-4361 Esch-sur-Alzette).

## Art. 14. Nullité d'une clause

L'annulation éventuelle d'une des clauses des Conditions Générales Transport, notamment par une décision de justice, n'entraînera pas la nullité des autres clauses qui conserveront leur plein et entier effet. Dans ce cas, les Parties devront, dans la mesure du possible, remplacer la disposition annulée par une disposition valable correspondant à l'esprit des Conditions Générales Transport.

## Art. 15. Tolérance

Le fait que FORTIUS ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des clauses contractuelles et/ou tolère un manquement contractuel par le Client ne peut être interprété comme valant renonciation par FORTIUS à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des clauses contractuelles.

Le non-exercice de ses droits par FORTIUS ne peut en aucun cas être considéré comme une renonciation à ces droits.

## Art. 16. Cession du Contrat

Les parties ne sont pas autorisées à céder le Contrat, même partiellement, sauf accord écrit et préalable de l'autre partie.

## Art. 17. Communications

Les parties conviennent que toute communication officielle entre elles doit, pour être valable, être faite par écrit et envoyée par courrier recommandé avec accusé de réception et/ou par courrier électronique, selon les modalités et à l'adresse indiquée dans les Conditions Particulières. L'expéditeur d'un courrier électronique doit se ménager la preuve de la réception.

Sauf stipulation contraire, les délais stipulés commencent à courir à compter de la réception de la communication par le destinataire. En cas de recours aux services postaux, la communication est réputée reçue à la date de la première présentation du courrier par les services postaux ou destinataire.

Le Client est tenu d'informer FORTIUS de tout changement de coordonnées dans un délai de huit jours. A défaut, la communication sera valablement notifiée à la dernière adresse connue du Client, même à défaut de réception effective par ce dernier.

## Art. 18. Computation des délais

Sauf stipulation spécifique contraire, les délais sont calculés en jours calendaires, et commencent à courir à compter du lendemain de leur événement déclencheur.

## Art. 19. Lieu d'exécution et loi applicable

Toutes les obligations découlant du Contrat sont réputées exécutées au lieu du siège social de FORTIUS.

Le Contrat est régi par la loi luxembourgeoise, tant pour les règles de fond que de forme.

## Art. 20. Règlement des conflits

Les différends que pouraient susciter la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du Contrat seront soumis à la médiation du Centre de Médiation Civile et Commerciale (CMCC) de Luxembourg, suivant son règlement de médiation.

Selon l'article 1251-9 du Nouveau Code de Procédure Civile, la signature de l'« accord en vue de la médiation » suspend le cours de la prescription durant la médiation.

L'obligation de règlement des différends par voie de médiation prévue par les Conditions Générales Transport est censée accomplie et la médiation censée avoir pris fin si au terme de la première audience devant le médiateur, les parties ou l'une d'elles décident de ne plus poursuivre la résolution du différend par voie de médiation.

Si la médiation n'aboutit pas ou règlement du différend, les Tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Luxembourg sont seuls compétents pour traiter de et régler ce différend.

## Art. 21. Conditions spécifiques aux consommateurs

Les stipulations ci-dessous s'appliquent uniquement au Client ayant la qualité de consommateur au sens de l'article L. 010-1 du Code de la consommation. Elles complètent les autres stipulations des Conditions Générales Transport qui demeurent pleinement applicables, sous réserve des stipulations ci-dessous qui y dérogent expressément.

### 21.1. Date d'exécution des Prestations de transport

FORTIUS s'engage à exécuter les Prestations de transport à compter de la date prévue dans les Conditions particulières ou, à défaut d'indication, dans un délai maximal de trois semaines suivant l'entrée en vigueur du Contrat. Si les Prestations de transport ne sont pas entamées dans ce délai, le Client peut demander la résiliation du Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception. Elle sera effective à compter du lendemain de la date de réception par FORTIUS, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification. Les éventuelles sommes versées par le Client lui sont remboursées dans un délai de quatorze jours suivant réception du courrier de résiliation par FORTIUS.

### 21.2. Réclamation

Pour toute réclamation relative aux Prestations de transport de FORTIUS, celle-ci peut être adressée:

- en premier recours à Fortius S.A., par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse Parishoff, L-2315 Senningerberg ou par courrier électronique à l'adresse: backoffice@fortius.lu.
- en second recours, lorsque le Client n'a pas reçu de réponse dans les trente jours à compter de la réception de sa réclamation ou dans le cas où il ne serait pas satisfait de la réponse apportée, il peut saisir directement et gratuitement le Service national du Médiateur de la consommation selon les modalités détaillées sur le site internet <https://www.mediateurconsommation.lu>. Le formulaire de saisine du médiateur est disponible sur son site internet ou auprès du Service national du Médiateur de la consommation sur simple demande.