

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU CITY TOUR GRAND ROISSY ESCALES

## **Introduction et informations générales**

L'Office de Tourisme Grand Roissy est une association déclarée à but non lucratif, immatriculée sous le SIREN 450398029, et en activité depuis 20 ans. Son siège social est situé au 6 Allée du verger, 95700 Roissy-en-France.

Numéro d'immatriculation registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM095120017.

L'Office de Tourisme Grand Roissy propose sur son site : [www.grand-roissy-tourisme.com](http://www.grand-roissy-tourisme.com) (ci-après « Site de vente ») un service de city tour (ci-après « City Tour Grand Roissy Escales »).

Les conditions générales de vente sont présentées dans le texte ci-dessous (ci-après, les « Conditions générales »). Elles régissent le processus de vente en ligne, dans lequel le responsable de l'offre contractuelle est l'Office de Tourisme Grand Roissy, dont les données d'identification sont présentées ci-après dans la rubrique « Identification des parties ». La prestation des services objets du contrat au titre des présentes Conditions Générales s'effectue via un ou plusieurs opérateurs locaux, qui sont tenus de remplir leurs obligations contractuelles (ci-après, les « Opérateurs »).

L'utilisateur ou client (ci-après « l'Utilisateur » ou « le Client ») est informé des présentes Conditions Générales, dont l'Utilisateur doit prendre connaissance avant le début du processus de vente.

Selon les dispositions des présentes Conditions Générales, l'Utilisateur est informé que l'Office de Tourisme Grand Roissy pourra, à tout moment et sans préavis, modifier le contenu des présentes Conditions Générales et de toute éventuelle condition particulière.

La réservation de l'une des prestations de services touristiques proposés par l'Office de Tourisme Grand Roissy implique l'acceptation sans réserve des dispositions de nos Conditions générales.

## **Article 1 : Identification des parties**

Le seul responsable et détenteur de l'offre contractuelle « City Tour Grand Roissy Escales » est l'Office de Tourisme Grand Roissy.

L'Utilisateur est l'acquéreur des produits touristiques proposés sur le site Web (ci-après : le « City Tour Grand Roissy Escales »). L'Utilisateur doit être âgé de plus de 18 ans et avoir la pleine capacité de conclure des contrats juridiquement contraignants. À défaut, il doit être accompagné d'au moins une personne majeure.

## **Article 2 : Objet**

Les Conditions Générales de vente ont pour objet de déterminer les conditions juridiques applicables au processus de vente du City Tour Grand Roissy Escales sur Internet, entre l'Office de Tourisme Grand Roissy et l'Utilisateur (ci-après : « les Services »).

## **Article 3 : Caractéristiques des produits**

Dans l'environnement de commerce électronique de l'Office de Tourisme Grand Roissy, l'Utilisateur pourra acheter un ou plusieurs billets lui permettant de bénéficier des Services contractuels, à savoir du City Tour Grand Roissy Escales. Il pourra obtenir la description de chacun des tours proposés ainsi que leurs prix en sélectionnant le produit qui l'intéresse et en cliquant dessus.

La réservation d'un City Tour Grand Roissy Escales entraîne le téléchargement automatique d'un billet permettant d'accéder aux services offerts par l'Opérateur.

## **Article 4 : Procédure d'achat en ligne**

L'utilisateur du site doit d'abord choisir la prestation qu'il souhaite effectuer : le prix total (en fonction du nombre total et du type de passagers) s'affiche pour les différents circuits disponibles à la vente. Après acceptation des présentes conditions générales, l'utilisateur procède au paiement par carte bancaire au moyen du système de paiement sécurisé mis en place sur le site.

Après confirmation du paiement, la commande de billets n'est définitivement confirmée et n'engage l'Office de Tourisme Grand Roissy qu'à réception de l'e-mail confirmant que la commande a bien été validée. En conséquence, nous vous invitons à consulter votre messagerie électronique. Cet e-mail de confirmation contiendra le(s) e-ticket(s) au format PDF en pièce jointe : il appartient au client de l'imprimer sur une imprimante (format A4), ou de les présenter au format PDF sur son téléphone portable ou tablette.

Chaque passager sera tenu de présenter son e-ticket à bord du « City Tour Grand Roissy Escales » pour lequel il a réservé afin de pouvoir bénéficier des prestations achetées. Aucun autre justificatif ne sera admis en guise de preuve d'achat (justificatif de banque, email, etc...). Chaque e-ticket rappelle les éléments essentiels de la commande : nom et prénom du client, date et heure du circuit, type de passager, prix du billet.

S'agissant de prestation de transport et de surcroît touristique et conformément à l'article L221-28, 12° du Code de la Consommation, aucun délai de rétractation n'est accordé au client.

Sauf cas de fraude dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'utilisateur est responsable financièrement de ses démarches sur le site. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site internet lors de la réservation.

En cas de problème ou de question, l'Office de Tourisme Grand Roissy peut être contacté via les différents canaux suivants :

- *Téléphone* : au (+33) 1 34 29 43 14, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h (les jours ouvrés) ; de 9h à 12h30 et de 13h à 16h30 (le samedi et dimanche)
- *Adresse électronique* : [office-tourisme@ville-roissy95.fr](mailto:office-tourisme@ville-roissy95.fr)
- *Adresse postale* : Office de Tourisme Grand Roissy, 6 Allée du Verger - 95700 Roissy-en-France

## **Article 5 : Prix et disponibilité**

Les prix figurant sur le site sont exprimés en euros et sont des prix TTC (Toutes Taxes Comprises). Le prix affiché des différents City Tour Grand Roissy Escales est le prix final complet, qui inclut les taxes et autres coûts supplémentaires éventuels, ainsi que, le cas échéant, les remises applicables et les suppléments ou majorations éventuels correspondant à des opérations complémentaires ou spéciales. Pour certaines escales, le complément de la prestation choisie sera à régler directement sur place. Le cas échéant, le complément tarifaire à payer sera indiqué sur les différents supports de communication de l'Office de Tourisme Grand Roissy. Il n'est pas possible d'effectuer un devis préalable.

L'Office de Tourisme Grand Roissy publie des informations sur les différents produits proposés sur son site web en s'efforçant que celles-ci soient aussi à jour que possible.

L'Office de Tourisme Grand Roissy peut modifier les prix des City Tour Grand Roissy Escales s'il le juge opportun. Par conséquent, en accédant aux sites Web sur lesquels sont indiqués les prix des City Tour Grand Roissy Escales de l'Office de Tourisme Grand Roissy, l'Utilisateur doit s'assurer qu'ils correspondent à la version mise à jour et non à une version antérieure conservée dans la mémoire interne de son appareil.

## **Article 6 : Mode de paiement**

Le paiement peut être effectué par carte de crédit (en ligne) ou en espèces et chèques vacances dans les différents bureaux de l'Office de Tourisme Grand Roissy :

- Office de Tourisme Grand Roissy : 6 Allée du Verger, 95700 Roissy-en-France
- Bureau d'Information Touristique d'Écouen : 1 Place de l'Eglise, 95440 Écouen
- Bureau d'Information Touristique de Luzarches : 15 rue Charles de Gaulle, 95270 Luzarches

Une fois le paiement réalisé, l'Utilisateur peut demander une copie du contrat ainsi qu'une facture ou un reçu des paiements effectués, précisant l'identité personnelle ou sociale et fiscale du fournisseur, son adresse postale, le montant payé, le motif du paiement et la date à laquelle celui-ci a été effectué.

## **Article 7 : Exécution du contrat et durée**

Une fois le processus de réservation terminé et le paiement effectué, l'Utilisateur pourra profiter du City Tour Grand Roissy Escales acquis conformément aux conditions du présent Contrat.

Ce dernier est actif aussi longtemps que les deux parties doivent respecter les obligations auxquelles celui-ci les engage. Le présent contrat concerne des services liés à des activités de loisirs dont la période d'exécution est précisée dans le courrier électronique de confirmation de la demande.

Les horaires d'accueil du public peuvent varier selon les lieux. Les informations à jour peuvent être consultées sur le site Web de l'Office de Tourisme Grand Roissy. Chaque participant doit, le cas échéant, se présenter plusieurs minutes avant le début de la prestation sur le lieu de rendez-vous comme indiqué sur le contrat. En cas de retard d'un participant, le prestataire commencera tout de même la prestation à l'heure prévue et celle-ci restera due et ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

## **Article 8 : Utilisation**

Les billets émis pour l'achat d'un City Tour Grand Roissy Escales doivent être conservés. L'utilisateur doit conserver les billets mentionnés et les présenter aux employés des différents lieux de visites afin de pouvoir bénéficier de la gratuité ou des réductions obtenues par l'Office de Tourisme Grand Roissy. Une fois les billets édités, ils ne feront l'objet d'aucun remboursement ; leur perte ou vol ne donnera au titulaire le droit à aucun échange ou remboursement. En cas de perte ou de détérioration, le service ne pourra plus être utilisé.

L'Office de Tourisme Grand Roissy ne sera tenu pour responsable d'aucune perte ni dommage personnel pendant la durée des City Tour Grand Roissy Escales. Veuillez surveiller vos effets personnels.

Les billets émis lors de la réservation des City Tour Grand Roissy donnent au titulaire le droit d'utiliser les services du présent contrat pendant la durée de validité indiquée sur le billet acheté.

L'Office de Tourisme Grand Roissy se réserve le droit de modifier l'itinéraire ou l'horaire des City Tour Grand Roissy Escales contractés à tout moment et sans préavis. Le Client doit consulter les Services objets du contrat sur le site Web où il a effectué l'achat pour vérifier si des changements ont eu lieu.

## **Article 9 : Politique d'annulation et de remboursement**

Les e-tickets ne sont ni échangeables, ni remboursables. L'Office de Tourisme Grand Roissy décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Les e-tickets ne peuvent être cédés ou revendus. Toute utilisation frauduleuse, constatée par un agent de l'Office de Tourisme Grand Roissy, entraînera une exclusion immédiate et définitive du service, sans préjudice d'éventuelles poursuites judiciaires.

En cas d'annulation de la prestation par le client lui-même, ou d'interruption en cours de circuit à l'initiative du client, aucun remboursement ne sera effectué. L'Office de Tourisme Grand Roissy attire l'attention de ses clients sur le fait qu'aucune assurance annulation n'est incluse dans les tarifs proposés (cf : article 18).

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté, et notamment pour des raisons de sécurité, l'Office de Tourisme Grand Roissy était amené à modifier ou supprimer un ou plusieurs circuits, il s'engage à reporter la réservation initiale sur un autre circuit, en accord avec le client, ou en cas d'impossibilité à le rembourser de l'intégralité de la prestation.

## **Article 10 : Cas de force majeure**

Le client et l'Office de Tourisme Grand Roissy ont le droit de résoudre le contrat avant le début de la prestation sans payer de frais de résolution lorsque qu'une annulation ou une modification est imposée par un cas de force majeure, tel que – à titre indicatif mais non limitatif la survenue d'un cataclysme naturel, d'un conflit armé, d'un conflit du travail, d'une injonction impérative des pouvoirs publics, d'une perturbation des transports, d'un accident d'exploitation – c'est-à-dire de l'occurrence d'un événement imprévisible, indépendant de la volonté et qu'il est impossible de surmonter malgré les efforts pour y résister.

La partie qui invoque la force majeure liée à un événement précité doit le notifier à l'autre partie par tous les moyens d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable dans les plus brefs délais. Les parties pourront se concerter, dans la mesure du possible avant la prestation, pour examiner de bonne foi si le contrat doit se poursuivre ou prendre fin. La partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit d'annuler la prestation sans préavis. En application de l'article 1218 du Code civil il n'y aura lieu à aucun dommage et intérêt.

## **Article 11 : Protection des données personnelles et sécurisation des paiements**

Conformément aux dispositions de la législation en vigueur en matière de protection des données, l'ensemble des données à caractère personnel fournies au cours de l'utilisation du site Web seront traitées conformément aux dispositions de notre Politique de confidentialité, que tout Utilisateur lit et accepte en visitant notre site Web.

L'Office de Tourisme Grand Roissy a confié la gestion de son système de paiement à la plateforme « Stripe ». Les données relatives aux cartes de crédit sont cryptées et ne transitent jamais en clair sur le réseau. De plus, elles ne sont conservées que pendant le traitement de la commande. À aucun moment, l'Office de Tourisme Grand Roissy n'a accès à ces données.

Les informations et données vous concernant sont nécessaires à la gestion de votre commande et à nos relations commerciales : à l'envoi de *newsletter*, de promotions et sollicitations ou dans le cadre d'enquêtes de qualité (via courriers électroniques, messages SMS, appels téléphoniques et courriers postaux). Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, pour respecter les obligations légales et réglementaires ainsi que pour nous permettre d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons et les informations que nous vous adressons.

Vous pouvez à tout moment vous désinscrire en adressant un courriel à [office-tourisme@ville-roissy95.fr](mailto:office-tourisme@ville-roissy95.fr) , soit par courrier à l'Office de Tourisme Grand Roissy, 6 Allée du Verger, 95700 Roissy-en-France, en justifiant de votre identité.

Conformément au RGPD vous bénéficiez du droit d'accès et de rectification, de mise à jour, de portabilité et de suppression de ses données vous concernant que vous pouvez exercer auprès du responsable du traitement des données de l'Office de Tourisme Grand Roissy ET par e-mail au responsable du traitement des données personnelles [office-tourisme@ville-roissy95.fr](mailto:office-tourisme@ville-roissy95.fr). Sauf avis contraire de votre part lié à une limitation ou à une opposition au traitement de vos données personnelles, nous nous réservons la possibilité d'utiliser ces informations pour vous faire parvenir diverses documentations précitées.

Vous disposez également de la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

## **Article 12 : Droits de propriété intellectuelle et industrielle**

Tous les droits de propriété intellectuelle, industrielle ou de nature analogue utilisés ou intégrés au Service sont la propriété ou la licence de l'Office de Tourisme Grand Roissy ou des Opérateurs.

La reproduction, la distribution, la communication publique, l'édition ou la transformation des Produits sont interdites. Il est toutefois toléré une reproduction partielle à des fins strictement privées. Il est interdit de procéder à la revente de produits ou d'utiliser le site à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de l'Office de Tourisme Grand Roissy.

## **Article 13 : Responsabilités**

L'Office de Tourisme Grand Roissy est l'unique interlocuteur du client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions particulières de vente. Il est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus au contrat, que ces services soient exécutés par lui-même ou par d'autres prestataires de services, et est tenu d'apporter de l'aide au client en difficulté conformément aux termes de l'article R221-10 (informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage).

L'Office de Tourisme Grand Roissy ne peut être tenu pour responsable des erreurs de réservation qui sont imputables au client ou qui sont causées par des circonstances exceptionnelles et inévitables, de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées dans un cas de force majeure comme définit à l'article 11 des présentes Conditions générales, au fait d'un tiers, à une mauvaise exécution de ses obligations par le client, ou en cas de faute de ce dernier.

Le client informe l'Office de Tourisme, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service de voyage inclus dans le contrat.

L'Office de Tourisme Grand Roissy décline toute responsabilité qui pourrait résulter d'une utilisation incorrecte de son site Web et de la procédure d'achat en ligne de la part des Utilisateurs. L'Office de Tourisme Grand Roissy décline également toute responsabilité quant aux dommages éventuels causés par des tiers et non imputables à l'Office de Tourisme Grand Roissy.

L'Office de Tourisme Grand Roissy ne saurait être tenu pour responsable en cas d'interruption des Services, de retards, d'erreurs, de dysfonctionnement des Services et, de manière générale, d'autres inconvénients découlant de causes échappant au contrôle de l'Office de Tourisme Grand Roissy et/ou dues à une action fautive de l'Utilisateur, et/ou ayant pour cause un événement de force majeure ou fortuit. De fait, il est recommandé de faire une escale a minima de 8 heures sur le territoire pour pouvoir profiter des services du City Tour Grand Roissy Escales. L'Office de Tourisme Grand Roissy ne pourra en aucun cas être tenu responsable si le Client venait à manquer un vol.

Concernant les liens ou hyperliens extérieurs à l'Office de Tourisme Grand Roissy, ceux dont la connexion apparaît n'affichent ces données qu'à titre informatif. L'Office de Tourisme Grand Roissy n'exerce aucun contrôle sur eux, et n'est donc pas responsable des informations qu'ils contiennent.

Les passagers transportés sont responsables des dégradations occasionnées par leur fait au véhicule. Dans ce cas le client s'engage à rembourser les frais de remise en état sur présentation de factures.

#### **Article 14 : Mesures de sécurité**

Le port de la ceinture de sécurité dans les véhicules qui en sont munis est obligatoire pour tous les passagers.

Il est formellement interdit : de se déplacer, de parler au chauffeur pendant que le bus circule, de fumer, de manger et de consommer de l'alcool à bord.

Parents, pour la sécurité de vos enfants, merci de veiller au respect des consignes ci-dessus.

#### **Article 15 : Accès à bord**

L'accès à bord du City Tour Grand Roissy Escales se fera exclusivement sur présentation du e-ticket envoyé via le présent site et imprimé sur feuille A4 ou lisible au format PDF sur smartphone ou tablette. Une pièce d'identité ou tout autre justificatif pourra être demandé pour contrôler l'octroi d'une réduction. Aucun enfant de moins de 18 ans ne pourra être accepté à bord sans être accompagné d'un adulte, même s'il est en possession d'un billet payant.

Les e-tickets doivent être conservés durant toute la durée de la visite et présentés aux agents de l'Office de Tourisme Grand Roissy lors de la montée dans les bus ou à leur demande.

## **Article 16 : Validité du contrat**

Si l'une des clauses des présentes Conditions générales est considérée comme nulle ou sans objet, cela n'affecte pas les autres clauses, qui restent en vigueur.

## **Article 17 : Assurance**

Lors de votre réservation, l'Office de Tourisme Grand Roissy ne vous propose pas de souscrire une assurance multirisque ou annulation et vous invitons à vérifier que vous bénéficiez par ailleurs de ces garanties auprès de l'assureur de votre choix qu'il vous appartiendra de contacter directement en cas de sinistre, afin de déclencher la procédure adaptée.

## **Article 18 : Cession du contrat**

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du code du tourisme, le client peut, tant que le contrat n'a produit aucun effet, au plus tard 7 jours avant le début de la prestation et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, informer l'Office de Tourisme Grand Roissy de la cession du contrat à une autre personne qui satisfait à toutes les conditions applicables à ce contrat et qui remplit les mêmes conditions que le client initial pour effectuer la prestation.

En cas de cession, le client et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement du solde du prix ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession. L'Office de Tourisme Grand Roissy informera des coûts réels de la cession, lesquels ne devront pas être déraisonnables ni excéder le coût effectivement supporté par l'Office de Tourisme Grand Roissy du fait de la cession du contrat.

## **Article 19 : Loi applicable et juridiction**

Les Conditions Générales sont soumises au droit français.

Les deux parties s'engagent à régler à l'amiable tout différend éventuel qui pourrait résulter de la présente convention. À défaut d'accord amiable, dans un délai de 60 jours ou si la réponse reçue n'est pas satisfaisante, le client, personne physique ou particulier non professionnel peut faire appel au Médiateur du Tourisme et du Voyage ([www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)). Le client a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

Tout litige qui n'aura pu être réglé à l'amiable relèvera exclusivement du Tribunal judiciaire de Pontoise pour une personne morale, et dans le cas d'une personne physique, la compétence est attribuée au Tribunal compétent conformément à l'article L141-5 du Code de la consommation.