

**Article 1. Objet et Champ d'application**

Les présentes Conditions Générales de Prestation de Services (CGPS) de CT TRANSPORTS, SASU au capital de 10 000 euros, immatriculée au RCS d'ANNECY sous le numéro 818 979 940, dont le siège est sis centre IDEM 112 -129 avenue de Genève 74000 ANNECY, connu sous le nom commercial ANNECY TOURS, s'appliquent de plein droit, à toutes les Prestations de services fournies par ANNECY TOURS via un service de commande en ligne, par mail, téléphone, ou tout autre mode de commande à distance, d'excursions touristique.

Titulaire d'une licence de transport n° : 2016/82/ 0000696, délivrée par la DREAL en date du : 12/04/2016

ANNECY TOURS a souscrit une assurance responsabilité civile auprès de HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 RUE LOUIS LE GRAND, 75002 PARIS, FRANCE, sous le numéro de contrat HA PRC0159440 et de AREAS ASSURANCES, sous le numéro de contrat 05.687.998 G pour tout sinistre survenant à l'occasion de son activité d'agent de voyage sur le territoire Français.

ANNECY TOURS est immatriculé chez ATOUT France sous le numéro IM074170008

Le service Clients de ANNECY TOURS est joignable au : +33681017314

L'adresse mail d'ANNECY TOURS pour contacter le service Clients est la suivante : [contact@annecy-tours.com](mailto:contact@annecy-tours.com)

Le Site internet d'ANNECY TOURS est : [www.annecy-tours.com](http://www.annecy-tours.com)

Préalablement à toute commande, les présentes CGPS sont portées systématiquement à la connaissance du Client, ce que celui-ci reconnaît, conformément aux dispositions du code de la consommation.

Toute commande implique l'adhésion sans réserves du Client à ces CGPS qui prévalent sur toutes autres stipulations éventuelles.

Tout autre document que les présentes CGPS, notamment les photos présentées sur le Site, catalogues, prospectus, publicités, n'ont qu'une valeur indicative et non contractuelle.

Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CGPS serait déclarée nulle ou sans effet, cette seule disposition serait réputée non écrite, sans que cela n'affecte la validité des autres dispositions.

**Article 2. Réservation**

Les réservations se font en ligne sur le Site, ou par email, et impliquent obligatoirement le paiement intégral de la Prestation au moment de la commande.

Toute réservation devient ferme et définitive après confirmation par écrit de la réservation par ANNECY TOURS (ci-après « Confirmation de réservation») qui reprend les informations contractuelles requises à l'article L.121-19 du Code de la consommation et notamment la description de la Prestation.

Etant ici précisé que le Prestataire se réserve la possibilité d'aménager l'exécution de la Prestation et notamment de privilégier les visites en intérieur, en fonction des conditions météorologiques et ce dans l'intérêt du Client.

Il appartient au Client de présenter la confirmation de réservation avant le début de la Prestation ou de présenter la pièce d'identité de personne ayant payé la Prestation. En aucun cas, le seul justificatif bancaire ne peut faire office de preuve de réservation ou de commande.

**Article 2.1 Réservation en ligne**

La procédure de réservation en ligne sur le Site comprend les étapes suivantes :

- Le Client choisit sa Prestation et le cas échéant son besoin de rehausseur l'ajoute dans son panier ;
- Le Client entre l'adresse à laquelle *doit être* envoyé l'email ou le courrier postal de confirmation ;
- Le Client entre son adresse de facturation ;
- Le Client indique son acceptation pleine et entière des CGPS en cochant la case prévue à cet effet
- *La mention « commande avec obligation de paiement » apparaît avant que le Client ne puisse valider sa commande ;*
- Avant de valider définitivement sa réservation, le Client revoit son panier et vérifie le prix ;  
En réservant une Prestation sur le Site, le Client reconnaît avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques de cette Prestation. Si le Client ne s'estime pas suffisamment informé sur les caractéristiques des Prestations qu'il souhaite commander, il peut préalablement à toute passation de commande, solliciter des informations complémentaires sur ces Prestations auprès d'ANNECY TOURS.
- Le Client paie sa réservation en entrant ses informations sur le paiement pour le paiement par carte bancaire.

Le Client atteste de la véracité et de l'exactitude de l'ensemble des informations qu'il communique à ANNECY TOURS dans le cadre de l'utilisation des services et, garantit à ce titre ANNECY TOURS contre toute action ou revendication de tiers quant à une utilisation illicite ou frauduleuse de ces informations.

Toute utilisation frauduleuse du Site ou qui contreviendrait aux présentes CGPS, justifie que soit refusé à l'utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les partenaires ou autres fonctionnalités du Site.

L'attention du Client est expressément attirée sur l'importance pour lui de vérifier l'exactitude des informations saisies et de les corriger le cas échéant, selon les modalités offertes sur le Site avant toute confirmation définitive. Toute réservation effectuée sur le Site n'est plus modifiable ultérieurement.

A ce titre notamment le Client devra préciser le cas échéant, son besoin de rehausseur pour les enfants, en fonction de la taille et de l'âge de l'enfant.

## **Article 2.2 – Annulations et Reports**

### **Du fait du Client**

Toute demande d'annulation doit être transmise par e-mail auprès d'ANNECY TOURS, la date de réception valant date de notification. Toutes les demandes d'annulation doivent clairement faire mention des numéros de réservation, nom et coordonnées des personnes concernées par l'annulation.

Les conditions financières d'annulation sont les suivantes :

Annulation plus de 14 jours avant la date de l'excursion : remboursement intégral

Annulation entre 7 et 14 jours avant la date de l'excursion : remboursement à hauteur de 70 %

Annulation entre 2 et 6 jours avant la date de l'excursion : remboursement à hauteur de 50 %

Annulation moins de 48 h avant la date de l'excursion : Aucun remboursement

De même, aucun remboursement ou échange ne sera accordé au Client qui ne se présente pas au lieu et heure indiqué dans la confirmation de réservation.

### **Du fait d'ANNECY TOURS**

ANNECY TOURS se réserve le droit d'annuler toute excursion pour laquelle le nombre de Clients sera inférieur ou égal à 4 personnes, dans ce cas le client sera averti par tout moyen au moins 48 heures avant le départ prévue de l'excursion.

Si pour des raisons indépendantes de sa volonté ou des raisons de sécurité, ANNECY TOURS était contrainte d'annuler une excursion, ANNECY TOURS s'efforcera dans les meilleurs délais d'en informer le client par tous moyens.

Dans les deux cas, si la Prestation ne peut pas être reportée avec l'accord du Client, celui-ci sera remboursé sans délai des sommes qu'il aura versées, à l'excursion de toute autre somme, ou dommage et notamment les éventuels frais bancaires qu'il aura engagé.

### **Article 3 - Absence de droit de rétractation**

Le Client est informé qu'il ne dispose pas d'un droit de rétractation pour toute réservation même faite à distance, et ce conformément à l'article L. 121-21-8, 12° du code de la consommation.

### **Article 4 - Prix**

Les prix mentionnés sur le Site sont exprimés en euros et sont des prix TTC. Ils tiennent compte de la TVA applicable au jour de la commande. En cas de hausse du taux de TVA, les prix seront modifiés en conséquence.

Les Tarifs adulte et enfant (-12 ans au jour de la Prestation) sont exprimés par personne et incluent le transport, les visites et le déjeuner à l'exclusion des boissons autre que l'eau, tel qu'indiqué sur le bon de réservation.

Il est rappelé que les prix des Prestations affichés sur le Site résultent des tarifs pratiqués par ANNECY TOURS pour les Prestations la concernant. Pour les prestataires extérieurs, ANNECY TOURS n'intervient en aucune manière dans la détermination des tarifs de ces derniers. Ces prix sont mis à jour sur le Site au fur et à mesure des modifications de tarifs pratiqués par ANNECY TOURS et les partenaires étant précisé que ces modifications ne seront pas applicables aux commandes préalablement conclues. Les prix des Prestations facturés au Client correspondent aux prix en vigueur au jour de la confirmation définitive de la commande ou demande de réservation par le Client sur le Site.

Le prix des Prestations tel que figurant dans le récapitulatif de la demande de réservation avant toute confirmation définitive par le Client correspond au montant total des Prestations dû par le Client, incluant les éventuels extras sélectionnés. Le prix des Prestations est rappelé dans l'email de confirmation de la commande adressé par ANNECY TOURS.

### **Article 5 – Conditions de règlement**

Sauf convention contraire, le prix est payable comptant, en totalité et d'avance par virement, par chèque, carte bancaire, chèques vacances ou espèces dans la limite légale. Seul le crédit sur le compte d'ANNECY TOURS constitue un paiement.

### **Article 6- Conditions particulières relatives au transport, aux visites et aux excursions**

ANNECY TOURS se réserve le droit de faire descendre du véhicule toute personne représentant un danger pour elle-même ou pour les autres. De plus, le Client devra avoir les aptitudes physiques pour suivre la Prestation. De plus, il devra être équipé ainsi qu'ANNECY TOURS peut le demander dans son e-mail de confirmation, notamment pour les excursions (équipements, chaussures et vêtements adaptés). Il respectera les consignes de sécurité et notamment le port obligatoire de la ceinture de sécurité tout au long du trajet.

Le Client est responsable de toutes dégradations qu'il commettrait sur le véhicule, qui dans ce cas lui seront facturées sur justificatif.

ANNECY TOURS n'autorise pas le Client à manger, boire ou fumer dans l'habitacle. Les animaux ne sont pas autorisés. Le Client s'engage à respecter les indications du chauffeur et notamment respecter les délais de visites et tenir compte des délais d'attente des sites à visiter. En cas de retard trop important, ANNECY TOURS se réserve la possibilité d'annuler ou écourter certaines activités postérieures.

#### **Article 7 - Responsabilité d'ANNECY TOURS**

ANNECY TOURS ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle du contrat dû à un cas de force majeure, à un tiers au contrat ou à la faute du Client. En particulier, ANNECY TOURS ne saurait être tenu pour responsable d'erreurs commises par le Client lors de la saisie des informations requises dans les formulaires en ligne, ou encore en cas d'utilisation frauduleuse par un tiers, de l'identité ou des moyens de paiement du Client tel qu'identifié sur une commande ou une demande de réservation.

ANNECY TOURS ne saurait également être tenu pour responsable des dommages de toute nature pouvant résulter d'une indisponibilité temporaire du Site ou d'interruption de connexion entre les équipements terminaux du Client et le Site d'ANNECY TOURS lors d'une commande ou demande de réservation.

ANNECY TOURS ne saurait être tenu pour responsable des pertes, oublis ou détériorations ou vols des équipements et effets personnels appartenant au Client.

#### **Article 8 - Données personnelles**

Les traitements de données à caractère personnel effectués par ANNECY TOURS en qualité de responsable de traitement via le Site ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la CNIL. Les données à caractère personnel du Client sont traitées par ANNECY TOURS dans le respect de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée, que ce soit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant de ses partenaires.

Conformément à la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 telle que modifiée précitée, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition, pour motif légitime, au traitement de ses données. Le Client peut exercer ces droits en adressant un courrier par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité, à l'adresse suivante : ANNECY TOURS centre IDEM 112 -129 avenue de Genève 74000 ANNECY.

#### **Article 9 - Propriété intellectuelle**

ANNECY TOURS est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle attachés au Site et aux éléments le composant ou dispose des licences requises par les titulaires de ces droits.

Il est par conséquent interdit de reproduire, modifier, transférer ou exploiter tout ou partie du Site sans l'autorisation expresse et écrite d'ANNECY TOURS: il est toutefois toléré une reproduction partielle par le Client à des fins strictement personnelles.

Il est strictement interdit de procéder à la revente de produits ou d'utiliser le Site à des fins commerciales sans l'autorisation expresse et écrite d'ANNECY TOURS.

### **Article 10 – Force majeure**

Seront considérés comme cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles, extérieurs aux parties, imprévisibles, inévitables, indépendants de la volonté des parties et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie.

### **Article 11 - Litiges - contestations - Procédure de médiation gratuite**

En cas de contestation ou de litige né de l'application des présentes CGPS de leur validité, de leur interprétation, de leur exécution et plus généralement tout litige relatif à la Prestation, les parties s'engagent à trouver un accord amiable, et à défaut elle pourront, recourir au médiateur du tourisme et du voyage agréé par la Commission d'évaluation et de contrôle des médiateurs de la consommation.

Dont les coordonnées sont disponibles sur le site <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.

Adresse postale : MTV Médiation Tourisme Voyage ;BP 80 303 ; 75 823 Paris Cedex 17

En cas de désaccord persistant, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du siège d'ANNECY TOURS.

## **ANNECY TOURS General Terms and Conditions of Services - EN**

### **Article 1 - Purpose and Scope**

*The General Terms and Conditions of Services (GTCS) of CT TRANSPORTS, known by its trade name ANNECY TOURS, a simplified single shareholder company (SASU) with a registered capital of 10000 euros, registered in Annecy Trade and Companies Register under number 818 979 940, whereas the headoffice is located in Centre IDEM 112 -129 avenue de Genève 74000 ANNECY, shall apply automatically to all services provided by ANNECY TOURS upon orders made online, by mail, by telephone or any other remote order method for a day sightseeing tour (hereinafter referred to as «Service») to all clients (hereinafter referred to as «Client»).*  
*Holder of a transport license number 2016/82/ 0000696*

*Issued by DREAL (Environment, Planning and Housing Regional Office) on 12/04/2016*

*ANNECY TOURS have taken out a civil liability insurance policy with HISCOX EUROPE UNDERWRITING LIMITED, 19 RUE LOUIS LE GRAND, 75002 PARIS, FRANCE under the policy number HA PRC0159440 and AREAS ASSURANCES under the policy number 05.687.998 G to cover any claim arising out of its activity as travel agent on the French territory.*

*Registered in Atout France under number IM074170008*

*ANNECY TOURS customer service telephone number: +33681017314  
ANNECY TOURS customer service email address: [contact@annecy-tours.com](mailto:contact@annecy-tours.com)  
ANNECY TOURS website : [www.annecy-tours.com](http://www.annecy-tours.com)*

*Prior to any order, the Client is systematically informed of these GTCS and acknowledges having read, understood and accepted them according to the provisions of the French Consumer Code.*

*Placing an Order implies that the Client fully complies with these GTCS which prevail over any other stipulation.*

*Aside from these GTCS, all documents on the Website; illustrations, catalogs, prospectuses, advertisements, are only for reference and are not contractual.*

*Should any provision of these GCTS be declared null and void, then only that provision shall be deemed to be severed and shall not affect the validity of the rest of the provisions.*

### **Article 2 - Reservations**

*Reservations are made online through the Website or by email and require full payment of the Service upon placing the order.*

*A reservation is deemed binding and irrevocable once ANNECY TOURS makes a written confirmation of this reservation (hereinafter referred to as «Confirmation of the Reservation»), stating all the contractual information stipulated in article L.121-19 of French the Consumer Code and in particular the description of the Service.*

*It is to be noted that, to the best interest of the Client, the service provider reserves the right to modify the*

*service and privilege indoor visits according to weather conditions.*

*The Client is required to present the Confirmation of the Reservation before the start of the Service, or the identity card of the person who paid for the Service. Under no circumstances shall the bank receipt be deemed as proof of purchase or order.*

#### Article 2.1 - Online Reservations

*The online reservation process on the Website includes the following steps:*

- The Client chooses the Service, and if need be, the booster seat and adds it to the basket.*
- The Client enters the postal or email address where he wishes to receive the Confirmation.*
- The Client enters the billing address.*
- The Client is requested to check the «I fully agree to the GTCS» box*
- The message «order requiring full payment» appears before the Client can validate the order.*
- The Client reviews the basket and the price before validating the Reservation. By reserving a Service on the Website, the Client acknowledges having obtained all the necessary information regarding the nature and details of the Service. If the Client deems he is lacking information regarding details of the Service he wishes to purchase, he may request further information from ANNECY TOURS before placing his order.*
- For card payment, the Client enters his card information to pay for his reservation.*

*The Client acknowledges to be true and accurate all the information he shares with ANNECY TOURS in the context of the use of the services and, in this respect, guarantees ANNECY TOURS against any action or claim of third parties as to unlawful or fraudulent use of such information.*

*Any fraudulent use of the Website or that might breach these GTCS, may result, at any time, in waiving the Client's right to access the Services provided by the partners or other Website features.*

*Before validating the order, it is highly important that the Client reviews the accuracy of the information he entered and corrects them using the methods provided by the Website. Once validated, reservations cannot be modified.*

*Therefore, the Client should specify if he needs a booster seat according to child's age and height.*

#### Article 2.2 - Cancellation and Deferral

##### Due to the Client

*All cancellation requests must be sent by email to ANNECY TOURS, the date of receipt is valid as notification date. Cancellation requests should clearly state the reservations numbers and the full names and details of the persons whose reservations are to be canceled.*

*Refund Policy for:*

*Cancellations made more than 14 days prior to the tour: full refund*

*Cancellations made 7 to 14 days prior to the tour: 70 % refund*

*Cancellations made 2 to 6 days prior to the tour: 50 % refund*

*Cancellations made less than 48 hours prior to the tour: no refund*

*As such, all Clients failing to be present at the time and place stated in the Confirmation of the Reservation shall not be entitled to any refund or exchange.*

#### *Due to ANNECY TOURS*

*ANNECY TOURS reserves the right to cancel any tour involving 4 or less persons. In such case, the Client will be notified, by any means, at least 48 hours prior to the tour agreed date.*

*In the event ANNECY TOURS is obliged to cancel a tour for reasons beyond its control or for security reasons, it will, thereby, inform the Client in the best possible delay and by all means.*

*In both cases, if the Service cannot be deferred in agreement with the Client, he will receive a full refund of the paid price, with the exclusion of any other sum or damages and particularly bank charges he may have incurred.*

#### *Article 3 - Absence of the Right of Withdrawal*

*The Client is informed that, in accordance with Article L. 121-21-8, 12° of the French Consumer Code, he does not have a right of withdrawal for any reservation even if made remotely.*

#### *Article 4 - The Price*

*All the prices on the Website are in Euros and inclusive of VAT as applicable at the date of the order. In case of a VAT increase, prices will be modified accordingly.*

*Adults and children (less than 12 years old at the day of the Service) prices are per person and are inclusive of transportation, visit fees and lunch but they are exclusive of any beverage other than water as indicated in the voucher.*

*It is to be noted that all Service prices on the Website are fixed by ANNECY TOURS for Services it provides. ANNECY TOURS does not intervene in any way in the prices fixed by external providers. In the event of a price modification by ANNECY TOURS or its partners, they will be updated on the Website but they will not affect previously concluded orders. Service prices billed to the Client are those in effect at the date of the final Confirmation of the Reservation or the request of reservation made by the Client on the Website.*

*The Service price, as stated in the reservation request summary prior to final Client confirmation, corresponds to the total amount of the Services due by the Client, including any other selected supplement. The price is further stated in the Confirmation of the Reservation email sent by ANNECY TOURS.*

#### *Article 5 - Terms of Payment*

*Unless otherwise agreed, the price is payable in full and in advance by bank transfer, check, bank card, holiday vouchers or cash within the legal limit. Only credit to the account of ANNECY TOURS constitutes a payment.*

#### *Article 6 – Special Conditions for Transportation, Visits and Tours*

*ANNECY TOURS reserves the right to exclude from the vehicle any person presenting a danger to oneself or others. The Client should be physically apt to take the tour and should have in his possession the equipment*

*as stated by ANNECY TOURS in the email of the Confirmation of the Reservation, particularly for the excursions (equipment, adapted shoes and clothes). Moreover, the Client shall follow the safety instructions and wear the seat belt throughout the journey.*

*The Client shall be held responsible for any damages brought to the vehicle and shall be billed for such upon the documentary proof thereof.*

*ANNECY TOURS does not authorize the Client to eat, drink or smoke in the vehicle. Animals are not authorized. The Client shall follow the driver's instructions and respect the visit time while taking into consideration the waiting time to access the sites. In the event of long delays, ANNECY TOURS reserves the right to cancel or shorten subsequent activities.*

#### Article 7 – ANNECY TOURS Liability

*ANNECY TOURS shall not be held liable if the contract cannot be fulfilled either totally or partially in the event of force majeure or default by a third party or by the Client. In particular, ANNECY TOURS shall not be held liable for errors committed by the Client while filling in his information online, or for the fraudulent use by a third party of the personal or payment information of the Client as stated in an order or a reservation request.*

*ANNECY TOURS shall not be held liable for any damages incurred due to temporary unavailability of the Website or for connection interruptions between the Client's peripherals and ANNECY TOURS Website while placing an order or requesting a reservation.*

*ANNECY TOURS shall not be held liable for the loss, misplacing, deterioration or theft of the Client's equipment or personal belongings.*

#### Article 8 – Privacy Policy

*Personal Data processed via the Website by ANNECY TOURS as its processing manager has been declared to the CNIL (the French Data Protection Authority). The Client's personal data is processed by ANNECY TOURS in conformity with the Data Protection Act (Loi Informatique et Libertés) of January 6, 1978 as amended, whether as processing manager or as its partners subcontractor.*

*In conformity with the aforementioned Data Protection Act (Loi Informatique et Libertés) of January 6, 1978 as amended, the Client has the right to access, modify and delete his personal data, he also has the right to oppose, for a legitimate reason, the processing of such data. The Client may exercise his rights by sending a registered letter with acknowledgement of receipt, including a copy of a valid identity card to the following address: ANNECY TOURS centre IDEM 112 -129 avenue de Genève 74000 ANNECY.*

#### Article 9 – Intellectual Property Rights

*ANNECY TOURS either holds the intellectual property rights related the Website and its components or is the licensee for such rights.*

*It is, thereby, forbidden to reproduce, modify, transfer or exploit any or all parts of the Website without the express written permission of ANNECY TOURS. However, partial reproduction by the Client is tolerated when it is strictly for personal purposes.*

*The resale of products or the use of the Website for commercial purposes is strictly forbidden, unless otherwise authorized in written by ANNECY TOURS.*

*Article 10 – Force Majeure*

*All events or circumstances that are compelling, unpredictable, inevitable, not related to the parties or beyond their reasonable control, shall be regarded as force majeure.*

*The parties shall interact to examine the consequences of the incident and come to an agreement on the modalities of the contract fulfilment.*

*Article 11 - Disputes - challenges - Free mediation procedure*

*In the event of challenge or dispute arising out of the application of these GTCS or of their validity, their interpretation, their implementation and more generally any dispute relating to the Service, the parties undertake to find an amicable agreement, Otherwise, they may resort to the travel and tourism mediator approved by the Commission for the Evaluation and Supervision of Consumer mediators.*

*Contact details are available at <http://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>.*

*Postal address: MTV Mediation Tourisme Voyage; PO Box 80 303; 75 823 Paris Cedex 17*

*In the event the disagreement persists, the dispute will be brought before the competent courts of the ANNECY TOURS headoffice.*