

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## 1. Champ d'application et définitions

### 1.1 Définitions

• «Unique Tours Factory» ou « UTF » (ci-après également « nous », « nos », « l'entreprise », « la société ») désigne le nom commercial du site commercial édité par la société JULIEN & CO, SAS au capital de 25.000,00€, sis au 101 Bd Pereire 75017 Paris et enregistré au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 811 818 475.

• «Unique Tours Factory» a pour objet de constituer une plateforme de mise en relation de particuliers avec des guides exclusivement professionnels ou semi-professionnels ainsi que des fournisseurs de services annexes.

• Les services proposés sur le site « Unique Tours Factory » sont constitués de tours opérés par des guides professionnels ou semi-professionnels au sein desquels peuvent être proposés des services annexes fournis pas d'autres opérateurs.

• «Guide» désigne toute guide professionnel ou semi-professionnel proposant sur le site un tour et dont il assurera le déroulé.

• «Tour» désigne l'activité packagée proposée par un guide et qui fait l'objet d'une réservation et d'un achat par le voyageur

• «Service annexe» désigne tout service proposé à l'intérieur du tour mais non réalisé par le Guide lui-même. Ces Services annexes sont proposés par des Fournisseurs de services annexes.

• «Fournisseur» désigne tout fournisseur proposant des services annexes inclus dans le tour « packagé » proposé par le Guide mais non réalisés par lui.

• «Client » (ci-après également « client final », « voyageur », « touriste ») désigne toute personne physique ou morale ayant réservé un tour sur le site.

• «Membre» désigne tout Guide ou Fournisseur de services annexes inscrit sur les sites, applications mobiles et/ou tout autre support numériques Unique Tours Factory

• «wallet» désigne un compte électronique ouvert par chacun de nos membres auprès de notre prestataire de paiement, Mangopay

### 1.2 Champ d'application

Les présentes conditions générales s'appliquent aux services proposés par les sites, les applications mobiles et/ou tout autre support digital de Unique Tours Factory. En accédant et/ou en utilisant les services des sites internet, applications mobiles et/ou tout autre support numérique de la société, le client donne son accord et consent à respecter les conditions décrites ci-après. En cas de non-respect de sa part de tout ou partie des présentes conditions générales, UTF se réserve le droit à tout moment et sans notification préalable de suspendre de manière temporaire ou définitive le compte du client et l'accès à ses services.

### 1.3 Modification des conditions générales

UTF se réserve le droit de modifier ou de changer à tout moment tout ou partie de ces présentes conditions générales avec un effet immédiat. Dans ce cas, ces changements seront publiés sur cette page et nous indiquerons la date de la dernière mise à jour en haut de page.

## 2. Présentation et utilisation du service

### 2.1 Présentation du site

UTF propose une plateforme de mise en relation entre Membres d'une part et voyageurs particuliers d'autre part. Cette plateforme a pour objet de proposer des tours/visites sous forme packagée, comprenant une visite culturelle ainsi que des activités annexes (ludiques et/ou festives). Le bon déroulé de ces tours est assuré par le Guide qui supervise l'accompagnement de bout en bout des voyageurs. L'ensemble des services proposés par les membres

l'est de façon indépendante et ne relève en aucun cas de la responsabilité d'UTF. Les membres n'ont aucun lien de subordination à UTF et gardent leur totale indépendance vis à vis d'UTF. Dans ce sens, UTF ne peut être assimilé en aucune façon à une agence de voyage. Les services proposés par UTF se limitent à la présentation des tours et services annexes, la présentation des Guides, la réservation des tours et leur paiement pour le compte des membres.

## **2.2 Compte utilisateur**

Tout voyageur a la possibilité de créer un compte utilisateur en s'inscrivant sur le site. Ce compte est obligatoire si le voyageur souhaite réserver un tour. Le Compte Utilisateur est strictement personnel et ne peut en aucun cas être communiqué à un tiers. Il est constitué d'un « login » et d'un « mot de passe » personnels. En cas de perte du mot de passe, une procédure sécurisée est instaurée afin d'en générer un nouveau. UTF se réserve le droit de supprimer un compte utilisateur en cas de manquement aux engagements décrits au Chapitre XXX.

## **2.3 Services proposés par UTF**

Les services proposés sur le site UTF sont constitués des tours et visites proposés par les membres, Guides professionnels et Fournisseurs de Services Annexes. Le voyageur a la possibilité d'accéder aux différentes tours possibles par destination, de sélectionner la date de réservation, le nombre de personnes participant à la visite en y précisant l'âge des participants (permettant de bénéficier d'éventuelles réductions pour les enfants) et de réserver ainsi une prestation. Le paiement effectif ne se fera qu'à la validation du tour par le guide suivant la procédure décrite au paragraphe XXXX.

## **2.4 Messagerie interne et dialogue avec les guides**

Un service de messagerie interne est proposé sur UTF. Cette messagerie est utilisée par les clients s'ils souhaitent prendre contact avec le guide afin de poser des questions et demander des modifications avant la date du tour. UTF insiste sur la nécessité de respecter au mieux les offres proposées sur la plateforme et de ne demander que des modifications à la marge qui n'auraient pas d'impact sur le prix final. Dans l'hypothèse où la demande faite par le client impacte fortement le tarif, il est expressément demandé au guide de prendre contact avec les équipes d'UTF afin de définir une position commune et une règle de contournement. Celle-ci consistera en la construction d'une offre spécifique visible par le seul client et qui ne fera pas l'objet d'une mise en ligne publique sur le site. Cette offre sera présentée de la même façon qu'une offre classique mais contiendra les informations modifiées ainsi que le nouveau tarif. La réservation et le paiement par le client se feront de façon habituelle. Il est expressément demandé aux guides et aux clients de n'échanger aucune information personnelle au travers de cette messagerie et en particulier de ne fournir ni numéro de téléphone ni adresse mail personnelle ou professionnelle. Les numéros de téléphone du guide et du client seront communiqués, si souhaité, après que la réservation ait été réalisée afin de faciliter l'organisation du tour et le rendez-vous avec le client.

## **3. Prix de vente**

Dans la majorité des cas, le prix proposé comprend l'ensemble des prestations proposées dans le tour. Cependant, il est possible que des frais annexes viennent s'y ajouter (restaurant, consommations dans des cafés, ...). Ces éléments sont systématiquement présentés sur la fiche descriptive du tour et chaque fois que possible les montants approximatifs proposés. Il reviendra alors au client d'effectuer directement le règlement auprès du fournisseur. Il est cependant à noter qu'aucune somme supplémentaire ne pourra être réclamée par le guide ou un fournisseur de service annexe dans le cadre du tour. Il est expressément demandé au client de refuser tout paiement supplémentaire qui n'aurait pas été notifiée dans la fiche descriptive du tour.

## **4. Réservation et paiement client.**

Lorsqu'une demande de réservation est faite par un client, un mail récapitulatif de l'ensemble des informations nécessaires lui est envoyé. La réservation ne sera définitive que lorsque le guide aura validé la demande ainsi faite dans les 48h qui auront suivi la demande. Il en est de même du paiement client qui ne sera effectif que lorsque le guide aura validé la réservation. Dans le cas contraire, la demande de réservation sera annulée et le client averti sans être débité.

## **5. Déroulement des tours**

### **5.1 Déroulé du tour et engagements des membres**

Le déroulé du tour se fait sous la responsabilité pleine et entière du guide et des fournisseurs de services annexes. Cependant UTF demande aux membres ainsi qu'aux clients de respecter un certain nombre d'engagements, garants de la qualité du tour. Ces engagements sont, entre autres et sans être exhaustif :

- La ponctualité - Le respect des personnes et des biens - La sécurité des personnes (dans le cadre des activités prévues et le respect des lois en vigueur) - Le respect du tour prévu (sauf cas de force majeure tel des intempéries, la grève du personnel d'un lieu visité ou

tout incident incontournable)

### **5.2 Evaluation des tours et des guides par les clients**

Un système d'évaluation des tours et des guides est mis en place sur le site UTF. Suivant le principe désormais classique, une demande d'évaluation du tour et du guide sera demandée à chaque client dans les quelques jours qui auront suivis la prestation. Ce système sera basé sur une notation de 1 à 5 pour le tour et de 1 à 5 pour le guide. La possibilité sera également donnée aux clients de saisir des commentaires qui seront modérés par les équipes UTF (pour éviter les propos outranciers ou insultants, détournement de l'objet du commentaire, ...). Les notations et commentaires seront bien entendu publics et constitueront un référentiel de choix pour les clients en vue de sélectionner un tour ou un guide. Les guides disposeront d'un

droit de réponse qui sera rendu public et leur permettra de répondre à toute critique. Ce droit de réponse sera également modéré par les équipes UTF.

## **6. Gestion des réclamations et litiges**

Dans le cas d'un litige, une réclamation argumentée et de bonne foi peut être faite auprès du Service Clients d'UTF. UTF s'engage alors à prendre contact avec le guide afin de déterminer les causes du mécontentement du client et vérifier le déroulement des faits. UTF s'engage à déterminer avec les membres la meilleure solution possible, dans l'intérêt de tous. Dans l'hypothèse où un remboursement total ou partiel doit être prévu, l'accord formel des parties concernées est nécessaire. Un litige peut porter sur les éléments suivants :

- Non respect du tour prévu du fait du guide ou du fournisseur et hors raison de force majeure (intempéries, grève, événement imprévu, ...) - Comportement inapproprié d'un membre - Absence du guide

Un litige ne peut en aucun cas porter sur l'intérêt subjectif porté par le client au tour ou son éventuelle déception quant au contenu de la visite.

## **7. Principes de report, de modification et d'annulation**

En cas d'empêchement, un guide a la possibilité de reporter, d'annuler ou de proposer un autre guide. Pour reporter un tour, le guide propose une nouvelle date au client qui doit l'accepter. Dans ce cas, la modification de date est à l'initiative du client qui disposera des outils nécessaires sur le site. Dans le cas où le client n'accepterait pas la modification proposée, cela équivaut à une annulation et le client est remboursé en totalité du paiement effectué, quelque soit la date de l'annulation par le guide. Dans le cas d'une impossibilité d'effectuer le tour réservé ou en cas de refus du client de reporter la date prévue, le guide aura la possibilité de proposer qu'un autre guide assure le tour. Pour cela, un accord devra être demandé au client via la messagerie interne. En cas de refus de la proposition par ce dernier, cela équivaut à une annulation et le client est remboursé en totalité du paiement effectué, quelque soit la date de l'annulation par le guide. Un guide a la possibilité d'annuler un tour sans proposer de date de remplacement. L'annulation implique le remboursement en totalité du paiement client quelque soit la date de l'annulation par le guide. UTF se réserve le droit de prendre contact avec le guide afin de connaître les raisons de cette annulation et de prendre les dispositions nécessaires en cas d'annulations répétées et insuffisamment justifiées. Ces dispositions peuvent aller jusqu'à la suppression du compte du guide dans les cas extrêmes. En sens inverse, un client a la possibilité de reporter sans frais ou d'annuler sa réservation. La demande de report se fait en ligne en proposant une nouvelle date et devra être validée par le guide en fonction de ses disponibilités. Si la date ne convient pas, un échange pour trouver une meilleure date peut avoir lieu entre le guide et le client, voire le remplacement du guide par un collègue sur la date retenue par le client. Si, au final, une date n'est pas trouvée, le client ne pourra qu'annuler sa réservation avec le risque qu'une partie du paiement initial soit conservé (voir paragraphe suivant). Le client a par ailleurs la possibilité d'annuler une réservation mais celle-ci obéit à des règles de remboursement.

- Si l'annulation est faite 30 jours calendaires ou plus avant la date réservée pour le tour, le montant payé sera intégralement remboursé au client - Si l'annulation est faite entre 8 jours calendaires et 29 jours calendaires avant la date réservée pour le tour, le montant remboursé sera de 50% du montant payé. - Si l'annulation est faite 7 jours calendaires ou moins avant la date réservée pour le tour, le montant payé est intégralement conservé.

## **8. Responsabilité d'UTF**

UTF étant une plateforme de mise en relation des voyageurs avec ses membres et ceux-ci étant totalement responsables du contenu de leur offre, UTF ne peut être tenu pour responsable du contenu des tours décrit par les membres. UTF participe seulement à la qualité du contenu saisi et assure sa cohérence avec le contenu du site. Par ailleurs, UTF ne peut être tenu pour responsable de tout incident pouvant survenir avant, pendant ou après le tour, tels que : retard, annulation, incident pendant le déroulement du tour, comportement inapproprié du membre ou du client, non-respect de la loi ou des règles de sécurité, ... De plus, les membres s'engagent à disposer de toutes les

assurances professionnelles requises par leur activité et permettant de couvrir les risques encourus par leurs clients lors des tours. UTF ne pourra être tenu pour responsable des incidents survenus durant les tours, UTF n'ayant aucun moyen de contrôler les activités réalisées sous la responsabilité des guides ou des fournisseurs de services. Par ailleurs, le Client s'engage à disposer d'une assurance civile couvrant l'ensemble des risques pouvant survenir durant le tour.

UTF est une plateforme technique basée sur le réseau internet et les moyens technologiques associés pour lesquels UTF fait appel à des prestataires de renom, fournissant des moyens techniques appropriés (serveurs de données, réseau sécurisé, bande passante, système de paiement, ...) via des contrats de disponibilité et d'intervention respectant les règles de l'art et assurant un service de qualité. Cependant, UTF est soumis aux aléas techniques tels que panne, dysfonctionnement informatique, indisponibilité du réseau internet ou des serveurs distants dont UTF ne saurait être tenu pour responsable et pour lesquels aucun préjudice ne peut être imputé à UTF.

## **9. Vie privée et confidentialité**

### **9.1 Introduction**

Pour les besoins du service, UTF est amenée à récolter des informations personnelles vous concernant. Dans le cadre de la loi Française, UTF est donc tenue de déclarer ces informations auprès de la Commission Nationale Informatiques et Libertés (CNIL) Conformément aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, UTF a procédé le 16/10/2015, sous le n° d'enregistrement 1897558, auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) à la déclaration préalable du traitement qu'elle opère sur les données personnelles vous concernant, conformément à la norme simplifiée n°48 (délibération CNIL n°2005-112 du 7 juin 2005 portant création d'une norme simplifiée concernant les traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion des fichiers de clients et de prospects – JO n°149 du 28 juin 2005). Le responsable du traitement des données vous concernant est UTF. Conformément aux dispositions de la norme simplifiée n°48, ont seuls accès à vos données personnelles les salariés et prestataires de service d'UTF, dont la tâche consiste à faire fonctionner le site ou à améliorer le service. Les données indiquées comme obligatoires dans le formulaire permettant de devenir membre de la plateforme nécessitent une réponse exacte de votre part. Tout défaut de réponse ou toute réponse jugée anormale par UTF est susceptible d'entraîner le refus de prendre en compte votre demande d'inscription au service. Les données collectées par UTF dans le cadre des services rendus sur le site sont traitées conformément aux dispositions de la norme simplifiée n°48 et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 août 2004.

### **9.2 Transmission de vos données personnelles à des tiers**

Conformément aux dispositions de la norme simplifiée n°48, UTF se réserve le droit de transmettre tout ou partie des données personnelles vous concernant dans le strict respect de la norme simplifiée n°48 et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 Août 2004. Tout usage de données personnelles devra faire l'objet préalable de votre consentement explicite. UTF se réserve le droit de reproduire toute information figurant sur le(s) site(s) et en particulier, les annonces publiées sur l'un des sites édités par UTF dans le but de communiquer son service sur d'autres sites partenaires.

### **9.3 Droit d'opposition, d'accès et de rectification**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles vous concernant, en vous adressant au webmaster du site à l'adresse suivante [hello@bubble-globe.com](mailto:hello@bubble-globe.com). Il vous appartient seul de modifier et mettre à jour les données personnelles que vous avez données à UTF lorsque vous avez rempli votre formulaire d'inscription en ligne. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, vous disposez du droit de vous opposer sans frais et gratuitement, à ce que les données personnelles vous concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par UTF ou par ses partenaires commerciaux. Si votre droit d'opposition est exercé pour ce motif directement auprès d'UTF, nous nous engageons à répercuter votre opposition auprès de nos partenaires contractuels auxquels nous aurions éventuellement transmis vos données personnelles.

### **9.4 Sécurité des données**

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, UTF s'engage à prendre toute précaution utile, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données personnelles vous concernant et, notamment, empêcher que vos données personnelles ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

## **10. Propriété intellectuelle**

L'ensemble des supports utilisés est la propriété d'UTF. UTF est une marque déposée à l'INPI sous le numéro XXXXXX. Toute reproduction même partielle est subordonnée à l'autorisation préalable et écrite d'UTF. Toute utilisation contraire de tout ou partie du site ou de l'un quelconque de ses éléments constituerait une contrefaçon telle que défini aux articles L 335- 2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle, et est susceptible d'entraîner des poursuites civiles et/ou pénales, exposant le visiteur contrevenant à des peines.



## **11. Juridiction applicable**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. En cas de litige, les tribunaux compétents seront ceux du siège social d'UTF.