

# CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES DE LA LYON CITY CARD

## Article 1 : Dispositions générales

Les Offices de Tourisme autorisés, dans le cadre de la loi du 13 juillet 1992, peuvent assurer la réservation et la vente de tous les types de prestations, de loisirs et d'accueil d'intérêt général dans leur zone d'intervention. Ils facilitent la démarche du public en lui offrant un choix de prestations. Les Offices de Tourisme sont des organismes locaux de tourisme, mis à la disposition des prestataires qui n'en sont pas membres et qui ont passé, avec eux, une convention de mandat. Dans ce cadre, ONLYLYON Tourisme et Congrès souhaite pouvoir vendre par Internet diverses prestations réservées aux particuliers, à titre individuel, lesquelles seront régies par les présentes conditions générales de vente.

La commande de Prestations est réservée aux seuls Utilisateurs ayant préalablement pris connaissance des Conditions Générales dans leur intégralité et les ayant acceptées en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévus à cet effet. Sont également applicables à l'offre et à la fourniture des Prestations, selon des modalités identiques aux Conditions Générales, les conditions spécifiques des Partenaires indiquées sur le descriptif de la prestation et sur la confirmation de réservation. L'acte d'achat et/ de réservation signifie l'acceptation des conditions générales de vente et des conditions spécifiques des partenaires.

L'Utilisateur doit être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et utiliser ce site conformément aux Conditions Générales.

Sauf cas de fraude, dont il lui appartient de rapporter la preuve, l'Utilisateur est responsable financièrement de ses démarches sur le site, notamment de l'utilisation qui sera faite de son nom d'Utilisateur et de son mot de passe. Il garantit également la véracité et l'exactitude des informations le concernant fournies sur le site. Toute utilisation du site qui serait frauduleuse ou qui serait jugée frauduleuse, qui contreviendrait aux présentes conditions générales de vente, justifiera que soit refusé à l'Utilisateur, à tout moment, l'accès aux Prestations proposées par les Partenaires ou autres fonctionnalités du Site.

## Article 2 – Responsabilité

ONLYLYON Tourisme et Congrès qui offre à un client des prestations est l'unique interlocuteur de ce client et répond devant lui de l'exécution des prestations commandées et des obligations découlant des présentes conditions de vente.

ONLYLYON Tourisme et Congrès ne peut être tenu pour responsable de l'inexécution totale ou partielle des prestations commandées ou du non-respect total ou partiel des obligations stipulées dans les présentes conditions générales de vente, en présence de cas fortuits, de cas de force majeure, de mauvaise exécution ou de fautes commises par le client, ou de faits imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à la fourniture des prestations.

## Article 3 – Formation du contrat

Toute commande de Lyon City Card suppose l'adhésion sans restriction ni réserve du client aux présentes conditions générales de vente, lesquelles sont visibles et consultables sur les pages du site.

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 de l'Office de Tourisme.

En passant commande, le client reconnaît implicitement avoir obtenu toutes les informations souhaitées sur la nature et les caractéristiques des prestations commandées.

Le contrat de prestations devient ferme et définitif lorsque le client a validé la page de réservation sur le site Internet sur laquelle figure le récapitulatif des prestations commandées.

Tant que ces conditions ne sont pas remplies, le contrat de prestations ne sera pas considéré comme formé et l'Office de Tourisme ne sera nullement tenu de réaliser les prestations commandées.

## Article 4 – Absence d'un droit de rétractation.

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès d'ONLYLYON Tourisme & Congrès, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

### Coordonnées ONLYLYON Tourisme et Congrès :

Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France

Tél. 33 (0)4 72 77 69 69

E-mail. [reservation@lyon-france.com](mailto:reservation@lyon-france.com) - [www.visiterlyon.com](http://www.visiterlyon.com)

## Article 5 – Prix – Paiement

Sauf mention contraire, les prix de vente sont affichés en Euros, TVA comprise, hors frais de réservation, de livraison ou d'émission et commande avec obligation de paiement.

Des taxes locales additionnelles payables sur place peuvent être imposées par les autorités locales (taxe touristique, taxe de séjour...) et sont à votre charge. Les paiements s'effectuent par carte bancaire par l'intermédiaire d'un système de paiement sécurisé.

Les prix correspondent aux prestations stipulées et telles que celles-ci y sont décrites. ONLYLYON Tourisme et Congrès se réserve le droit de modifier à tout moment le prix de ses prestations et en accord avec le prestataire. En cas de modification, le prix appliqué sera celui en vigueur à la date de validation de la page « PANIER » du site de réservation.

Lors de la réservation, le client est redirigé sur le serveur de paiement sécurisé de la banque de Lyon Tourisme et Congrès qui garantit la confidentialité des informations fournies. Le serveur de paiement sécurisé effectue la vérification de la validité de la carte bancaire utilisée avant d'accorder l'autorisation de paiement et confirme automatiquement le résultat.

## Article 6 – Conditions de réalisation des prestations

La durée de validité de chaque carte est de 18 mois à compter de sa date de réservation, elle ne pourra en aucun cas être prolongée après la date d'échéance de la carte. Toute réservation est ferme

et définitive. Les présentes conditions générales sont valables à compter du 01/01/2024. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.

#### 6-1. ACHAT

ONLYLYON Tourisme et Congrès est l'entreprise qui fournit le produit en vente sur le site de réservation de Lyon City Card. Toute commande vaut acceptation des prix et description des produits disponibles à la vente. Le client a la possibilité de modifier son panier avant la validation finale, cette dernière étape formalisant le contrat de vente entre le vendeur et le client. Le client ne peut pas annuler sa commande, le transport et la livraison.

#### 6-2. ECHANGE

Les horaires d'ouverture des centres d'échanges de l'office du tourisme indiqués sur la confirmation de réservation et sur le site Lyon City Card, sont à respecter afin de garantir le bon déroulement de la prestation. Il peut advenir que certaines activités proposées par Lyon City Card et indiquées dans le descriptif figurant sur le site Lyon City Card, soient annulées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'Utilisateur par ONLYLYON Tourisme et Congrès.

#### 6-3. ENVOI

Les cartes Lyon City Card commandées ne sont pas envoyées par courrier, sauf validation de l'option « envoi » par le client, sur le site au moment de l'achat. Dans ce cas, il est stipulé dans le descriptif du produit et sur la réservation que la ou les carte(s) sont expédiées à l'adresse de livraison mentionnée par le client lors de sa commande. Les délais de livraison indiqués lors de la commande sont des délais moyens correspondant aux délais de traitement et à la livraison à destination de la France métropolitaine ou de l'étranger. Si la livraison des cartes était rendue impossible par une erreur du client dans la saisie de ses coordonnées ou par le défaut d'indication par ce dernier de l'existence d'un interphone ou d'un digicode, ONLYLYON Tourisme et Congrès ne saurait être tenu pour responsable.

## Article 7 - Annulation / modification du fait du client

Il se peut que certaines activités soient annulées, notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit de l'Utilisateur par ONLYLYON Tourisme et Congrès.

Pour les réservations de tout type de Lyon City Card, le débit de carte se fera à la réservation et non en prépaiement. En cas d'annulation totale ou partielle par le client, l'Office de Tourisme appliquera de plein droit au client des pénalités, dans les conditions ci-après fixées : la Lyon City Card est un produit non annulable, non remboursable, non modifiable. En cas de mauvaise utilisation du produit, ONLYLYON Tourisme et Congrès décline toute responsabilité et le produit ne sera pas remplacé ni prolongé.

Toute annulation, modification ou échange entraînera automatiquement une facturation d'une pénalité de 100% du montant de la réservation.

## Article 8 – Litiges / Réclamations

Toute réclamation relative à Lyon City Card doit être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'Office de Tourisme, dans les 10 jours suivant la date de réalisation de la prestation, à l'adresse suivante :

ONLYLYON Tourisme et Congrès- Place Bellecour- BP 2254- 69214 LYON CEDEX 02 France

Email : [drodriguez@lyon-france.com](mailto:drodriguez@lyon-france.com).

A défaut, aucune réclamation ne sera admise par l'Office de Tourisme. En cas de réclamation, les parties tenteront de trouver un accord amiable. En cas de litige, les Conditions Générales sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

## Article 9 – Données personnelles

Les sites Internet d'ONLYLYON Tourisme et Congrès ont fait l'objet d'une déclaration à la CNIL. Le client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui le concernent. Pour l'exercer, il lui suffit de s'adresser à ONLYLYON Tourisme et Congrès- Place Bellecour – BP 2254 – 69214 LYON CEDEX 02 France- E-mail : [drodriguez@lyon-france.com](mailto:drodriguez@lyon-france.com). Quick SSL constitue à l'heure actuelle l'un des meilleurs logiciels disponibles destinés aux transactions commerciales sécurisées. Il crypte toutes les informations personnelles du client, y compris le numéro, le nom et l'adresse associés à la carte de crédit, afin d'éviter que celles-ci soient lues lorsqu'elles sont transmises sur Internet.

Les informations communiquées par l'utilisateur permettent de traiter et d'exécuter ses commandes.

Conformément à l'article 32 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi 2004-801 du 6 août 2004, les informations indispensables pour traiter et exécuter les commandes, sont signalées par un astérisque.

## Article 10 – Conditions d'utilisation Lyon City Card

La Lyon City Card est personnelle et réservée à une clientèle individuelle. Elle ne peut en aucun cas être cédée.

Le mini guide qui accompagne la carte doit comporter le nom du détenteur et la date de validité dans l'espace réservé à cet effet. Si la carte est mal remplie ou ne comporte aucune date, le client peut se voir refuser les droits d'accès aux activités. Il faut remplir la date de validité du jour où le client utilise la carte pour la première fois.

L'application mobile Lyon City Card peut être téléchargée sur Android ou IOS

L'application mobile Lyon City Card est à la fois un guide touristique et un carnet de route numérique. Elle permet à son utilisateur de visualiser l'ensemble des partenaires Lyon City Card et d'obtenir des informations sur chacun d'eux sans connexion internet après le premier téléchargement. En activant la fonction géolocalisation, il est possible de trouver les partenaires les plus proches de soi. En associant sa carte Lyon City Card, l'application renseigne sur toutes les visites possibles avec Lyon City Card, consommées ou non, sa durée de validité et le temps restant.

Seule la carte physique permet à son utilisateur d'utiliser les transports publics lyonnais. L'application est uniquement réservée pour l'accès aux activités Lyon City Card : musées, attractions, visites guidées, croisières...

Le client doit penser à vérifier les horaires et périodes d'ouverture de chaque site accessible avec la carte.

Les expositions temporaires des musées partenaires sont accessibles avec la Lyon City Card. En revanche, elle n'inclut pas les visites conférences et ateliers parfois organisés dans les musées. Elle permet l'accès une fois dans chaque attraction.

Les horaires sont sujets à modification, à vérifier auprès de l'Office du Tourisme.

Les informations mentionnées dans le guide qui accompagne les cartes Lyon City Card correspondent aux informations communiquées au moment de l'édition du document. L'Office du Tourisme n'est pas responsable des éventuelles modifications ultérieures.

Les fermetures (grèves, jours fériés...) et gratuités exceptionnelles qui pourraient intervenir dans les établissements accessibles avec la Lyon City Card, n'entraîneront ni le prolongement de la durée des cartes, ni le remboursement d'une ou plusieurs journées.

En cas de vol, perte ou mauvaise utilisation, la Lyon City Card ne peut être remboursée.

### **LYON CITY CARD JUNIOR**

Elle concerne exclusivement les enfants et adolescents de 4 à 15 ans. Elle donne droit aux mêmes prestations que la Lyon City Card adulte, mais ne peut être délivrée sans l'achat simultané d'une carte adulte. Les prestataires sont en droit de refuser l'accès gratuit avec la Lyon City Card junior si le porteur n'est pas en mesure de justifier de son âge.

### **ETUDIANT / REDUIT**

Les étudiants bénéficient d'un tarif réduit sur présentation de leur carte d'étudiant en cours de validité.

### **OFFRES PROMOTIONNELLES**

La Lyon City Card est au cœur de l'actualité lyonnaise et peut être amenée à proposer des offres promotionnelles exceptionnelles. Se renseigner auprès de l'Office du Tourisme.

### **ACCES AUX TRANSPORTS EN COMMUN LYONNAIS**

La Lyon City Card donne accès à toutes les lignes de bus, métro, funiculaires, tramways et aux parc relais de Lyon pour toute la durée de la carte. Le titre est valable sur 24h, 48h, 72h ou 96h.

À valider dès la 1ère utilisation, ainsi qu'à chaque correspondance (condition pour que le titre de transport soit valable). ONLYLYON Tourisme et congrès ne peut être tenu responsable de tout incident technique du réseau ou de toute grève.

### **VELOV**

Les conditions générales d'utilisation et d'accès au service vélo 'v sont consultables auprès d'ONLYLYON Tourisme et Congrès ou Vélo 'v.

### **LYON CITY CARD RHONEXPRESS**

Le billet aller-retour entre l'aéroport de Lyon-Saint Exupéry et Lyon est valable 1 an à partir de la date d'achat. CGV consultables auprès de Rhonexpress..

### **LYON CITY CARD BAS CARBONE**

L'offre permet une réduction de -10% sur toutes les Lyon City Card (y compris la carte 1 an) sur présentation d'un billet de train (toutes compagnies) ou de bus longue distance (Blablabus, Flixbus) de moins de 5 jours. Achat possible en ligne, le pass est ensuite à retirer à l'Office de Tourisme Place Bellecour ou dans les centres commerciaux Part Dieu et Confluence.

Non cumulable avec une offre en cours.