

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Informations générales

CIVITATIS, titulaire du Site Internet www.civitatis.com (ci-après désigné "Site Internet"), et de l'application mobile officielle qui peut être téléchargée via Google Play et App Store (ci-après désignée "App"), est une entreprise qui se consacre à la gestion de réservation et de vente d'activités, d'excursions, de visites guidées et d'autres activités touristiques dans différentes parties du monde pour les utilisateurs intéressés par la souscription de ces services.

CIVITATIS met à disposition des utilisateurs son Site Internet et/ou App via laquelle, une personne physique ou morale (ci-après désignée "Utilisateur", "Utilisateurs", "Client" et/ou "Clients") pourra réserver des activités touristiques, des excursions, des visites guidées et des transferts.

Les données d'identification de CIVITATIS sont les suivantes :

- **Dénomination sociale** : CIVITATIS TOURS, S.L.
- **Numéro d'identification fiscal C.I.F.** : B-86899440
- **Domicile** : 2 Calle Coloreros, 28013, Madrid (Espagne)
- **E-mail de contact** : booking@civitatis.com
- **Système Interne de Gestion des Réclamations** :

<https://www.civitatis.com/fr/contact/>

1.- ACCEPTATION DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET
D'ACCÈS AU SITE INTERNET ET/OU APP

Par le simple fait d'accéder, de voir ou d'utiliser les ressources, contenus ou services accessibles via le Site Internet et/ou App, l'Utilisateur indique qu'il comprend et accepte ces Conditions générales d'utilisation (ci-après désignées "Conditions Générales"), lesquelles définissent les droits et les obligations de CIVITATIS et de l'Utilisateur pour la souscription des services d'activités touristiques, d'excursions, de visites guidées et de transferts.

Il s'agit des seules Conditions Générales applicables à l'utilisation du Site Internet et/ou App (sans préjudice de l'application d'éventuelles conditions particulières qui pourraient exister pour certains services) et à la souscription de services et elles remplacent toutes autres conditions, sauf accord préalable et écrit entre CIVITATIS et l'Utilisateur.

Pour accéder au Site Internet et/ou App, l'inscription des Utilisateurs ne sera pas requise. Cependant, pour pouvoir faire appel aux services offerts par CIVITATIS, l'inscription de l'Utilisateur et l'acceptation des présentes Conditions Générales avant de procéder au paiement correspondant seront requises.

2.- FINALITÉ DU SITE INTERNET ET APP

CIVITATIS a créé le présent Site Internet et App pour offrir à l'Utilisateur un service de réservation d'activités, d'excursions et de visites guidées dans différents pays du monde.

De plus, CIVITATIS offre via le Site Internet et/ou App un service de prise en charge et de transfert permettant à l'Utilisateur de réserver un véhicule privé ou partagé qui vient récupérer et transporter les Utilisateurs d'un point à un autre dans les destinations où CIVITATIS offre ce service.

CIVITATIS vous informe que les activités, excursions et visites guidées ainsi

que les transferts sont des services fournis directement par des entreprises tierces partenaires de CIVITATIS (ci-après désignés "Prestataire(s)"). Par conséquent, **CIVITATIS SE LIMITE EXCLUSIVEMENT À OFFRIR VIA LE SITE INTERNET ET/OU APP UN SERVICE DE RÉSERVATION D'ACTIVITÉS, D'EXCURSIONS, DE VISITES GUIDÉES ET DE TRANSFERTS, DANS DIFFÉRENTS ENDROITS DU MONDE, LESQUELS SONT DIRECTEMENT EXÉCUTÉS PAR LES PRESTATAIRES.**

De plus, via le Site Internet et/ou App, CIVITATIS fournit à ses Utilisateurs des guides de voyage gratuits pour différentes destinations, qui incluent des photographies, des informations sur le transport, les points touristiques les plus importants, un plan interactif et diverses recommandations et conseils en lien avec le lieu de destination. L'accès et la consultation desdits guides de voyages gratuits ne pourra se réaliser qu'en ligne et sa commercialisation est interdite, l'Utilisateur accepte donc ce point et assume la responsabilité de son utilisation abusive et non autorisée.

En règle générale, la souscription des services offerts par CIVITATIS sera réalisée entre l'Utilisateur et CIVITATIS, bien qu'en ce qui concerne certains Prestataires et services, CIVITATIS se limitera à fournir son Site Internet et/ou App comme une plateforme en ligne via laquelle les Prestataires offrent leurs Services pour qu'ils puissent être souscrits directement par les utilisateurs. La modalité de souscription sera indiquée dans le bon de réservation de l'activité.

Dans ce cas précis, l'Utilisateur, au moment où il formalisera la réservation, établira une relation contractuelle directe avec le Prestataire avec lequel il a réservé l'activité ou le transfert. CIVITATIS agit uniquement comme un simple intermédiaire entre l'Utilisateur et le Prestataire, se limitant à

transmettre les informations pertinentes de la réservation au Prestataire et à envoyer un e-mail de confirmation de la réservation à l'Utilisateur en tant que représentant du Prestataire.

Les informations affichées par CIVITATIS sur son Site Internet et/ou App pour la prestation des services sont dans tous les cas basées sur les informations fournies par les Prestataires.

3.- RÉSERVATION SUR CIVITATIS ET INSCRIPTION SUR LE SITE INTERNET ET/OU APP

Pour pouvoir procéder aux réservations sur le Site Internet et/ou App, l'Utilisateur devra fournir ses coordonnées personnelles (prénom, nom, e-mail et numéro de téléphone), ou le cas échéant, les coordonnées de la personne au nom de laquelle la réservation de l'activité ou du transfert a été effectuée, afin que CIVITATIS puisse réaliser la réservation sollicitée par l'Utilisateur.

De plus, les Utilisateurs pourront créer un Compte d'Utilisateur en remplissant le formulaire d'inscription que le Site Internet et/ou App met à disposition. Grâce à ce compte, l'Utilisateur créera un profil lui permettant de disposer d'un espace privé à travers lequel il pourra gérer toutes les réservations réalisées sur le Site Internet et/ou App.

En vertu des présentes Conditions Générales, les Utilisateurs déclarent fournir des renseignements véridiques, exacts, actuels et complets sur leur identité, ou le cas échéant, sur la personne au nom de laquelle a été effectuée la réservation de l'activité ou du transfert. En ce sens, les Utilisateurs seront tenus responsables de l'exactitude des données fournies à CIVITATIS et de toute conséquence qui pourrait dériver des erreurs concernant les informations fournies.

Les Utilisateurs devront assumer la pleine responsabilité de l'utilisation de leur compte. Par conséquent, ces derniers seront responsables de la conservation et de la confidentialité du nom d'Utilisateur (identifiant) et/ou des mots de passe qui permettent d'accéder à leur compte, et s'engagent à ne pas céder son utilisation à des tiers, que ce soit de manière temporaire ou permanente, ni à permettre à une tierce personne d'y accéder.

Conformément à ce qui précède, les Utilisateurs devront immédiatement notifier à CIVITATIS via le formulaire suivant

<https://www.civitatis.com/fr/contact/> tout usage frauduleux de leur identifiant (nom d'Utilisateur) et/ou mot de passe, dû à des circonstances telles que le vol, la perte ou l'accès non autorisé à ceux-ci afin que CIVITATIS puisse procéder à l'annulation ou blocage et/ou à l'invalidité dès que les Utilisateurs attestent l'utilisation abusive de leur Compte d'Utilisateur. Tant que de tels faits ne sont pas communiqués, CIVITATIS décline toute responsabilité qui pourrait découler de l'utilisation abusive des noms d'Utilisateurs ou mots de passe par des tiers non autorisés.

Le système de recommandation d'activités CIVITATIS utilisé pour offrir aux Utilisateurs les meilleures expériences est basé sur les paramètres suivants

:

- Nombre de réservations

- Disponibilité

- Rentabilité

- Évaluations.

Toutefois, l'utilisateur peut sélectionner certains filtres ou critères dans chaque ville où il souhaite exercer une activité afin d'obtenir des résultats conformes à ses propres goûts, paramètres et attentes.

4.- CONDITIONS SPÉCIFIQUES POUR LA RÉSERVATION D'ACTIVITÉS, D'EXCURSIONS ET DE VISITES GUIDÉES

Les réservations que tout Utilisateur réalise via le Site Internet et/ou App sont soumises à des conditions spécifiques applicables à chaque activité, excursion ou visite guidée. L'Utilisateur pourra trouver ces conditions dans la fiche de description du Site Internet et/ou App pour chacun de ces services ainsi que dans l'e-mail de confirmation envoyé par CIVITATIS une fois la réservation réalisée.

4.1.- Conditions générales applicables à toutes les réservations.

En règle générale, la réservation des activités, des excursions et des visites guidées que promeut CIVITATIS sur le Site Internet et/ou App est soumise aux conditions suivantes :

- Les dates et les horaires des activités, des excursions et des visites guidées publiées sur le Site Internet et/ou App ont été préétablies par les Prestataires et ne permettent aucun type de modification en ce sens. La seule possibilité de modification envisageable serait la date et l'heure d'un service privé, auquel cas vous devrez en faire la demande directement via le formulaire de contact disponible sur www.civitatis.com/fr/contact/. Quoi qu'il en soit, la réponse de CIVITATIS dépendra des conditions applicables de chaque Prestataire.
- Les Utilisateurs pourront modifier les données de leurs réservations tant que les conditions de l'activité, de l'excursion et/ou de la visite guidée le permettent. Pour pouvoir réaliser ces modifications, l'Utilisateur devra cliquer sur le lien qui se trouve dans l'e-mail de confirmation de la réservation qui lui a été envoyé ou bien se rendre directement sur son Compte d'Utilisateur dans la section « Réservations ».

- Le temps d'avance minimum pour chaque réservation varie en fonction de l'activité, de l'excursion et/ou de la visite guidée que l'on souhaite réserver. Cette information en particulier est accessible sur la fiche de l'activité en question sur le Site Internet et/ou App. CIVITATIS vous informe qu'il n'est pas possible de réserver une activité avec une avance inférieure à celle indiquée sur la fiche de l'activité correspondante.

Pour réserver une activité, une excursion ou une visite guidée de manière privée, merci de bien vouloir contacter CIVITATIS en écrivant via le formulaire de contact disponible en cliquant sur le lien suivant :

www.civitatis.com/fr/contact/.

4.2.- Conditions spécifiques en lien avec les informations sur l'activité, l'excursion et/ou la visite guidée réservée.

Le point de rendez-vous, la date, l'horaire, la durée et toutes les informations nécessaires pour réaliser l'activité, l'excursion et/ou la visite guidée réservée sont détaillées dans la fiche descriptive de chaque service, sur le Site Internet et/ou App, ainsi que dans l'e-mail de confirmation envoyé par CIVITATIS à l'Utilisateur une fois la réservation réalisée.

L'e-mail de confirmation sert non seulement à fournir toutes les informations concernant le service réservé mais permet aussi à CIVITATIS de faire parvenir à l'Utilisateur un justificatif ou un bon de réservation de l'activité, de l'excursion et/ou de la visite guidée réservée. Aussi, CIVITATIS peut informer l'Utilisateur de la réception d'un e-mail provenant du Prestataire comportant le justificatif pour que l'Utilisateur puisse le présenter au Prestataire avant le début de l'activité ou une fois celle-ci finalisée, en fonction des conditions établies par le Prestataire.

Il est impératif que les Utilisateurs soient ponctuels et se présentent au point de rendez-vous à l'heure et à la date indiquées sur le bon de réservation puisque toutes les activités, excursions et visites guidées sont programmées pour partir à une heure concrète et il n'est pas possible de modifier l'heure de départ.

La durée des activités, des excursions et des visites guidées publiées sur le Site Internet et/ou App est à titre de référence et pourra connaître de légères variations en fonction du propre déroulement du service, ou en raison de n'importe quel facteur externe au Prestataire et/ou CIVITATIS tels que, par exemple, des intempéries, des problèmes de circulation routière, de grèves, etc.

Si une fois arrivés au lieu de destination, les Utilisateurs avaient la moindre question en lien avec le service réservé, et en particulier sur le point de rendez-vous de l'activité, de l'excursion ou de la visite, les Utilisateurs pourront contacter le Prestataire au numéro de téléphone qui apparaît sur le bon envoyé par CIVITATIS au moment de la confirmation de la réservation.

CIVITATIS vous informe que le Prestataire pourra exiger à l'Utilisateur de lui remettre le bon attestant de la réservation de l'activité avant le début de celle-ci. CIVITATIS décline toute responsabilité si l'Utilisateur ne présente pas ledit bon au Prestataire.

4.3 - Conditions spécifiques en lien avec la réservation d'un free tour.

Sans préjudice du fait que les conditions énoncées dans les paragraphes 4.1 et 4.2 s'appliquent également, les réservations conjointes effectuées par un même Utilisateur pour des groupes de plus de six (6) personnes ne seront pas acceptées, ni leur participation ultérieure au free tour pour l'ensemble d'entre elles, même si des réservations différentes ont été effectuées par le même Utilisateur pour plusieurs personnes qui dépassent ensemble le nombre de six (6) personnes présentes au total. Si l'Utilisateur s'inscrit avec différents comptes frauduleux dans l'intention d'enfreindre cette condition, ceux-ci pourront être bloqués par CIVITATIS, la présente clause s'appliquant également à l'Utilisateur.

5.- CONDITIONS SPÉCIFIQUES DES RÉSERVATIONS DE TRANSFERTS

Chacun des transferts proposés par CIVITATIS sur le Site Internet et/ou App est soumis à certaines conditions spécifiques que les Utilisateurs pourront consulter en se référant à la fiche de description du transfert en question (située sur le Site Internet et/ou App), ou bien dans l'e-mail de confirmation envoyé par CIVITATIS lors de la réservation.

Sans préjudice de ce qui précède, les Utilisateurs doivent prendre en compte les points suivants :

- Il n'y a pas de supplément par bagage : les prix du Site Internet et/ou App de CIVITATIS sont les prix finaux et n'entraînent aucun supplément pour le port de bagages (tant que ceux-ci entrent dans le véhicule réservé). Le prix indiqué sur le Site Internet et/ou App correspond au véhicule réservé et inclut les péages et les pourboires du chauffeur. Dans le cas où les bagages dépasseraient la capacité d'accueil du véhicule réservé, ceci entraînerait des frais supplémentaires.
- Service privé : le service de transfert proposé par CIVITATIS est privé, de sorte que le véhicule ne peut être utilisé que par les utilisateurs

ayant souscrit le service. Pour certaines destinations, il sera possible de choisir l'option de partager le transfert avec d'autres clients à des tarifs plus avantageux.

- Places du véhicule : le nombre de places indiquées sur le Site Internet et/ou App correspond au nombre maximum de personnes pouvant voyager à bord du véhicule, en plus du conducteur. Veuillez noter que les enfants occupent une place tout comme les adultes.
- Heure de prise en charge : pour les transferts partant de l'aéroport, l'Utilisateur doit indiquer le numéro de vol et l'heure d'arrivée programmée de son vol. Pour les transferts dont le point d'origine est un point en particulier du lieu de destination, l'Utilisateur doit uniquement indiquer l'heure à laquelle il souhaite qu'on le récupère.
- Modification du transfert réservé : l'Utilisateur peut modifier le transfert tant que les conditions du service qu'il a réservé le permettent. Quoi qu'il en soit, l'Utilisateur pourra apporter la modification correspondante via le lien fourni par CIVITATIS dans l'e-mail de confirmation du service, ou bien directement sur le Compte de l'Utilisateur.
- Contact avec le conducteur : dans l'e-mail de confirmation de la réservation réalisée par l'Utilisateur, CIVITATIS indiquera le nom, l'e-mail et le numéro d'urgence du Prestataire (ou le cas échéant, du conducteur) dans l'éventualité où l'Utilisateur ne trouverait pas le conducteur ou rencontrerait un problème.
- Arrêts durant le trajet du transfert réservé : si les Utilisateurs doivent marquer un arrêt au cours du trajet (par exemple, si les Utilisateurs du véhicule sont logés dans différents hôtels ou doivent récupérer des clés pour pouvoir entrer dans leur appartement), ces arrêts engendreront un coût supplémentaire en fonction de la ville dans laquelle ils se trouvent.

- Localisation de la destination : dans le cas où l'adresse de destination se trouve hors de la zone centre de la ville, le transfert entraînera un coût supplémentaire.
- Modifications du trajet accordé : dans le cas où l'Utilisateur déciderait d'apporter des modifications aux trajets accordés, des coûts supplémentaires pourront s'ajouter au trajet. Ces suppléments sont à la charge de l'Utilisateur.

6.- CONDITIONS ÉCONOMIQUES DE RÉSERVATION

La souscription de la réservation des services de CIVITATIS sera considérée comme formalisée une fois que les Utilisateurs auront rempli et accepté le formulaire de réservation de l'activité ou du transfert et que celle-ci aura été confirmée, après avoir terminé correctement le processus de réservation et que son paiement aura été réalisé correctement.

Les prix seront ceux indiqués par CIVITATIS au moment de faire la réservation de l'activité ou du transfert qu'a choisi l'Utilisateur. Tous les services se confirment immédiatement et se paient au moment de réserver avec une carte bancaire de crédit ou de débit (Visa ou Mastercard) ou via PayPal.

En règle générale, CIVITATIS réalise le prélèvement total via le Site Internet ou App de l'activité, de l'excursion, de la visite guidée et/ou du transfert réservé par l'Utilisateur. Cependant, il existe certains services pour lesquels les Prestataires permettent à l'Utilisateur de payer une partie du montant total du service au moment de procéder à la réservation, et de régler la quantité restante au moment de réaliser l'activité, l'excursion, la visite guidée ou le transfert. Quoi qu'il en soit, cette question dépend des conditions de chaque Prestataire.

Ces prix sont affichés en euros (€), dollars (\$), livres sterling (£), pesos

mexicains (\$), pesos argentins (\$), soles péruviens (S/) ou réaux brésiliens (R\$), taxes comprises. Le montant total sera indiqué au moment de la confirmation finale de la réservation du service.

En règle générale, CIVITATIS n'appliquera pas de réduction sur la prestation de ses services, à moins que ceci ne soit établi dans les conditions de l'activité, de l'excursion, de la visite guidée et/ou du transfert correspondant.

Après avoir réalisé la réservation, les Utilisateurs recevront un e-mail de confirmation où le prélèvement du montant du service souscrit sera confirmé. De plus, un reçu de l'achat des services souscrits leur sera fourni. L'Utilisateur devra tenir compte du fait que ledit reçu de l'achat n'équivaut pas à l'émission de la facture correspondant à la souscription des services. L'Utilisateur pourra faire la demande de la facture une fois qu'il aura formalisé sa réservation sur le Site Internet et/ou App.

L'Utilisateur pourra télécharger depuis le Site Internet et/ou App les documents en lien avec la souscription des services fournis par CIVITATIS. Dans certains cas, les documents nécessaires pour réaliser l'excursion ou l'activité seront envoyés par e-mail à l'Utilisateur par le Prestataire du service. Dans le cas où la réservation serait annulée conformément à ce qui est indiqué dans le paragraphe 7 des présentes Conditions générales d'Utilisation, CIVITATIS procédera à l'émission des documents rectificatifs opportuns pour l'Utilisateur.

Dans le cas où le service aurait été souscrit par l'Utilisateur avec le Prestataire, et lorsque la prestation des services souscrits aurait lieu hors du territoire national, CIVITATIS émettra un reçu de l'achat et les Utilisateurs auront la possibilité de faire la demande de l'émission de la

facture aux Prestataires dans un délai maximum de dix (10) jours calendaires à compter de la date de fin de jouissance par l'Utilisateur des services fournis par le Prestataire. Si l'Utilisateur ne demande pas la facture au Prestataire à l'expiration du délai précité, le Prestataire ne sera pas tenu d'émettre ladite facture et l'Utilisateur exonère expressément CIVITATIS de toute responsabilité au titre de cette gestion exclusive entre l'Utilisateur et le Prestataire.

Dans le cas où les services seraient fournis à l'intérieur du territoire national, CIVITATIS émettra une facture pour la prestation de services en tant qu'intermédiaires au nom et pour le compte d'autrui du Prestataire, conformément à la quatrième disposition additionnelle du Décret royal 1619/2012, du 30 novembre, approuvant le règlement qui régit les obligations de facturation.

CIVITATIS doit être informée de tout débit indu ou frauduleux sur la carte utilisée pour l'achat via www.civitatis.com/fr/contact/, dans les meilleurs délais afin que CIVITATIS puisse prendre les mesures appropriées.

Afin de vous proposer les moyens de paiement de Klarna, nous pouvons transmettre à Klarna vos données personnelles sous forme de coordonnées et de données de commande dans le cadre du processus de paiement, afin que Klarna puisse évaluer si vous remplissez les conditions requises pour bénéficier de ses moyens de paiement et également pour adapter les moyens de paiement mis à votre disposition. Vos données personnelles transférées sont traitées conformément à la [déclaration de confidentialité de Klarna](#).

Les activités réservées par des actions ou des transactions présentant des indices de fraude peuvent être annulées par Civitatis.

7.- CONDITIONS D'ANNULATION

Sans préjudice des droits de l'Utilisateur en ce qui concerne les annulations de services de voyages à forfait auxquels s'appliquent les dispositions du Décret législatif royal 1/2007, du 16 novembre, approuvant le texte révisé de la Loi générale pour la défense des consommateurs et des utilisateurs ainsi que d'autres lois complémentaires (ci-après, "**Loi générale des consommateurs et des utilisateurs**"), chacun des services promus par CIVITATIS sur le Site Internet et/ou App (activités, excursions, visites guidées et transferts) a une politique d'annulation spécifique que l'Utilisateur peut consulter dans la description de l'activité (sur le Site Internet et/ou App), ainsi que dans l'e-mail de confirmation envoyé par CIVITATIS une fois la réservation effectuée.

Par conséquent, les conditions spécifiques d'annulation seront appliquées à chacun des services, lesquelles établiront le délai d'annulation et s'il existe un quelconque type de pénalité ou non.

En définitive, CIVITATIS gèrera les annulations conformément aux dispositions de la politique d'annulation de chaque activité, excursion, visite guidée et/ou transfert.

Dans le cas où le Prestataire n'aurait pas de disponibilité pour la date réservée, l'Utilisateur en sera informé et se verra proposé, dans la mesure du possible, une autre date et heure. En cas d'absence de réponse de l'Utilisateur dans le délai fixé par le Prestataire ou en cas de refus de l'alternative proposée, la réservation sera annulée et le montant de la réservation sera immédiatement remboursé à l'Utilisateur. Dans tous les cas, CIVITATIS délivrera les documents justificatifs appropriés.

CONFORMÉMENT A CE QUI PRÉCÈDE, ET PAR L'ACCEPTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION, LES

UTILISATEURS DÉCLARENT AVOIR LU ET ACCEPTÉ EXPRESSÉMENT LA PRÉSENTE POLITIQUE D'ANNULATION ET RECONNAISSENT ÊTRE D'ACCORD AVEC LES CONDITIONS D'ANNULATION DE L'ACTIVITÉ, DE L'EXCURSION, DE LA VISITE GUIDÉE ET/OU DU TRANSFERT QU'ILS RÉSERVENT SUR LE SITE INTERNET ET/OU APP.

8.- CONDUITE SUR LE SITE INTERNTE ET/OU APP

Les Utilisateurs s'engagent à faire un usage licite, diligent, honnête et correct des informations ou des contenus auxquels ils ont accès sur le Site Internet et/ou App, en vertu du principe de la bonne foi et avec le respect en tout temps de la législation en vigueur et des présentes Conditions Générales d'Utilisation. En particulier, mais sans limitation aucune, les Utilisateurs ne devront pas :

- i. S'inscrire ou communiquer des renseignements qui ne soient pas vrais, exacts, complets et/ou actualisés, ni accéder au Site Internet et/ou App en utilisant le nom, les données d'identification ou le mot de passe d'un autre Utilisateur ou se faire passer pour une autre personne ou prendre une fausse identité.
- ii. Utiliser le Site Internet et/ou App à des fins frauduleuses, ou en lien avec des infractions pénales ou activités illicites de quelque type que ce soit.
- iii. Introduire ou diffuser des virus informatiques qui puissent provoquer des altérations non autorisées des contenus ou systèmes intégrant du Site Internet et/ou App.
- iv. Se créer un Profil ou se servir du Site Internet et/ou App pour utiliser ou réutiliser le matériel illégal, offensif, pornographique, abusif, indécent, diffamatoire, obscène ou menaçant de quelconque type que ce soit, ou qui suppose une violation des droits d'auteur, de

marques déposées ou de confidentialité ou de tout autre droit que ce soit, ou qui soit d'une manière ou d'une autre injurieux ou censurable pour des tiers.

- v. Télécharger, envoyer ou distribuer d'une tout autre manière des contenus ou applications qui peuvent porter atteinte à toute législation en vigueur ou qui supposent d'enfreindre tout droit de toutes parts.

CIVITATIS se réserve le droit de refuser toute tentative d'accès au Site Internet et/ou App ou de clôturer des comptes d'utilisateurs, dans les cas où l'utilisation incorrecte du Site Internet et/ou App a été détectée, conformément à ce qui est établi dans cette clause.

De même, CIVITATIS se réserve le droit de notifier aux autorités compétentes toute suspicion d'actions illicites sur son Site Internet et/ou App, ainsi que de supprimer ou de bloquer tout compte ou utilisateur dont CIVITATIS considère, ou a des soupçons raisonnables, qu'il exerce ou a exercé une activité qui viole la loi, la morale et/ou l'ordre public, ou qui, de toute autre manière, déverse, partage, stocke ou distribue un contenu illicite ou que, étant licite, ce partage, ce stockage ou cette distribution s'effectue de toute manière illicite.

Conformément au Règlement (UE) 2022/2065 du Parlement européen et du Conseil du 19 octobre 2022 relatif au marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques), dans le cas où CIVITATIS considère que l'Utilisateur a violé une section des présentes Conditions Générales ou l'une de ses politiques ou procédures internes et décide de prendre la décision de : a) Supprimer l'information ou en bloquer l'accès ou en restreindre la visibilité ; b) Suspendre ou cesser la prestation du service ; c) Suspendre ou supprimer le compte de l'Utilisateur ; d) Suspendre, cesser ou restreindre la possibilité de monétiser les informations fournies par l'Utilisateur, CIVITATIS

accompagnera la notification d'un exposé des motifs expliquant à l'Utilisateur l'infraction commise, le principe violé et la possibilité de se plaindre de la décision prise par le biais du système interne de gestion des plaintes de CIVITATIS. L'Utilisateur disposera d'une période de six (6) mois pour soumettre gratuitement sa plainte écrite via www.civitatis.com/fr/contact/.

9.- AVIS, COMMENTAIRES, COMMUNICATIONS ET AUTRES CONTENUS

Les Utilisateurs ayant réservé des activités, excursions, visites guidées et/ou transferts par le biais de CIVITATIS pourront publier leurs avis et évaluations sur le Site Internet et/ou App.

Pour cela, CIVITATIS enverra un e-mail à l'Utilisateur lorsque l'activité ou le transfert sera terminé, afin que celui-ci puisse évaluer l'expérience et le service fourni par CIVITATIS.

Lorsque CIVITATIS reçoit un avis et une évaluation de la part de l'Utilisateur, ceux-ci sont examinés et publiés aussi vite que possible sur le Site Internet et/ou App.

Par ailleurs, l'Utilisateur autorise également CIVITATIS à publier, si elle le juge opportun, les avis et évaluations de l'Utilisateur sur les réseaux sociaux de CIVITATIS (par ex : Instagram ou Facebook/Meta, Twitter/X, TikTok, LinkedIn, etc.)

Quoi qu'il en soit, CIVITATIS publiera les avis des Utilisateurs sauf si ceux-ci sont faux, illicites, obscènes, abusifs, menaçants, diffamatoires, violent la vie privée de tiers ou sont autrement répréhensibles pour un tiers, si lesdits avis contiennent de la publicité ou des liens renvoyant vers d'autres sites internet et/ou s'ils ne correspondent pas au service évalué.

En particulier, CIVITATIS se réserve le droit de ne pas publier les avis pouvant inclure les expressions suivantes :

- i. Expressions discriminatoires : il est interdit d'utiliser des expressions allant à l'encontre d'un particulier ou portant atteinte aux principes de droits à l'honneur, à la vie privée et familiale, à l'image et à la dignité de la personne. Toute publication discriminatoire en raison de la race, du sexe, de la religion, de l'avis, de la nationalité, du handicap ou toute autre situation personnelle ou sociale est interdite.
- ii. Activités illégales : les contenus encourageant les activités illégales ou à caractère obscène ou diffamatoire sont interdits.
- iii. Violence : les avis contenant des expressions pouvant inciter à la violence et/ou incluant, sans restriction, la violence sexuelle ou la violence envers les animaux ou les personnes sont formellement interdits.
- iv. Contenu dégradant : les avis ou commentaires intimidants, menaçants, dégradants ou incitant à la violence envers une personne ou un collectif en particulier sont interdits.
- v. Contenu inexact : les avis contenant des indications de "like" sur les réseaux sociaux sont formellement interdits.
- vi. Contenu promotionnel : il est expressément interdit de commanditer des avis à des tiers pour promouvoir ses propres produits.
- vii. Contenu manipulé et extrapolé : il est expressément interdit de publier des avis qui ont été manipulés ou dont il existe des indices qu'ils ont pu être manipulés, afin que seuls les avis positifs soient publiés. En outre, il n'est pas permis que ces critiques et approbations sociales puissent être extrapolées ou liées à des contenus différents mais connexes, afin d'éviter de forcer un avis positif de l'Utilisateur.

Les messages échangés entre CIVITATIS et les Utilisateurs se font par e-mail avec accusé de réception ou par tout autre moyen pouvant attester la réception et le contenu du message.

- i. Les messages adressés à CIVITATIS devront être envoyés à :
reservas@civitatis.com ou via le formulaire
www.civitatis.com/fr/contact/
- ii. Les messages adressés aux Utilisateurs : le courrier électronique renseigné lors de l'inscription sera utilisé.

10.- EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ

Sans préjudice de la responsabilité pour les services de voyages à forfait auxquels s'appliquent les dispositions de la Loi générale des consommateurs et des utilisateurs, et à titre indicatif, mais non limitatif, CIVITATIS n'est pas responsable des circonstances suivantes :

- i. Des annulations réalisées en dehors du délai de la part des Utilisateurs. CIVITATIS ne sera pas responsable, pour quelle que raison que ce soit, de rembourser les sommes payées par ses Utilisateurs lorsque ces derniers n'ont pas respecté le délai d'annulation prévu dans la politique d'annulation applicable à chaque service.
- ii. Des retards ou erreurs commises par les Utilisateurs pour arriver au point de rendez-vous de l'activité, de l'excursion, de la visite guidée et/ou du transfert réservé. C'est-à-dire que CIVITATIS n'assumera aucune responsabilité si l'Utilisateur rate l'activité ou le transfert réservé à cause d'un manque de ponctualité et/ou parce qu'il n'a pas trouvé le point de rendez-vous correspondant.
- iii. Dans les cas où le Prestataire refuserait de donner l'accès à l'activité, excursion et/ou visite guidée correspondante à l'Utilisateur car ce dernier n'a pas emporté le bon correspondant imprimé sur

papier et/ou téléchargé sur son téléphone portable (selon ce qui est exigé pour chaque cas par le Prestataire).

- iv. Des dégâts et vols qui affectent les Utilisateurs et les biens lui appartenant durant la période des activités, des excursions et des visites guidées et/ou durant le trajet du service de transfert souscrit.
- v. Des blessures, dommages et accidents dont pourrait souffrir l'Utilisateur durant la période de l'activité, de l'excursion, de la visite guidée et/ou du transfert réservé, ainsi que des blessures, dommages et accidents dont l'Utilisateur aurait pu souffrir avant le service et qui pourraient l'empêcher de profiter de ce dernier.
- vi. Dans les cas où le véhicule réservé pour le transfert ne se présente pas au point de prise en charge car les informations fournies par l'Utilisateur concernant l'horaire et le point de prise en charge sont erronées ou équivoques.
- vii. Des vols, trains, bus ou tout autre moyen de transport manqués pour ne pas avoir sollicité le service de transport dans les délais d'avance recommandés par CIVITATIS. L'Utilisateur est entièrement tenu responsable de connaître l'heure de départ de son vol/train/bus et de solliciter le service de prise en charge suffisamment à l'avance.
- viii. Des conditions météorologiques dans lesquelles le Prestataire réalise les activités, les excursions et les visites guidées réservées par les Utilisateurs. En aucun cas CIVITATIS ne sera tenu pour responsable de ces circonstances. Le service sera donc considéré comme étant correctement fourni.
- ix. De la qualité et de l'adéquation du service souscrit par l'Utilisateur.
- x. Dans les cas où les activités, les excursions ou les visites guidées ont été réalisées en respectant tous les points d'intérêt inclus dans celles-ci, bien que la durée ait connu une légère variation en raison d'un quelconque facteur externe au Prestataire et/ou à CIVITATIS.

Dans cette situation, il sera considéré que le service a été fourni correctement.

- xi. Des plaintes et des réclamations concernant le service souscrit par l'Utilisateur qui devront être gérées avec le Prestataire du service, sans préjudice du fait que CIVITATIS puisse collaborer avec l'Utilisateur pour traiter ses réclamations.

De plus, et dans les cas où l'Utilisateur souscrirait les services directement auprès du Prestataire, CIVITATIS ne sera pas responsable :

- xii. Du respect de toute obligation fiscale de déclaration, de paiement ou de tout autre type qui découle ou est conséquence du service fourni par le Prestataire. CIVITATIS décline tout type de responsabilité fiscale en lien avec les services fournis par le Prestataire.

De plus, CIVITATIS n'octroie aucune garantie et n'est pas tenu responsable, en aucun cas, des dommages et préjudices de quelque nature que ce soit qui pourraient provenir de l'accès ou de l'utilisation du contenu ou du Site Internet et/ou App. Entre autres, à titre indicatif et non limitatif, CIVITATIS n'assume aucune responsabilité pour les circonstances suivantes :

- xiii. Du manque de disponibilité, de maintenance et de fonctionnement correct du Site Internet, App et/ou de ses services ou contenus ainsi que pour les dommages et préjudices de quelque nature que ce soit, pouvant être dus à un manque de disponibilité ou de continuité du fonctionnement du Site Internet et/ou App.
- xiv. Des défaillances techniques imputables à des tiers ou à des causes de force majeure qui empêchent le fonctionnement correct du Site Internet et/ou App.
- xv. Des cas de force majeure, entendus comme la panne, la suspension ou l'interruption des services ou de l'utilisation du Site Internet et/ou App, en raison du blocage du réseau Internet, des actions ou omissions de tierces personnes, ou de toute autre cause

ou circonstance indépendantes de la volonté de CIVITATIS empêchant l'utilisation normale du Site Internet et/ou App.

- xvi. L'utilisation illicite, négligente, frauduleuse, contraire aux termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation, ou à la bonne foi, du Site Internet et/ou App, de la part des Utilisateurs.

CIVITATIS se réserve le droit d'intenter les actions en justice qui lui reviennent de droit à l'encontre des Utilisateurs, suite aux actes commis décrits dans la présente section, et en général, suite au manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Dans le cas des services de voyages à forfait proposés par CIVITATIS auxquels s'appliquent les dispositions de la Loi générale des consommateurs et des utilisateurs, si après avoir sélectionné et payé un service de voyage à forfait auprès d'une autre entreprise, l'Utilisateur réserve des services de voyage supplémentaires pour son voyage à travers CIVITATIS, ce dernier NE jouira PAS des droits applicables aux voyages à forfait en vertu du texte révisé de la Loi générale des consommateurs et des utilisateurs.

Par conséquent, CIVITATIS ne sera pas responsable de la bonne exécution desdits services de voyage supplémentaires. En cas de problème, l'Utilisateur doit contacter le prestataire de services correspondant.

Toutefois, si l'Utilisateur réserve des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite sur le Site Internet et/ou App de réservation de CIVITATIS, ces services feront partie des services de voyage connexes. Dans ce cas, comme l'exige le Droit de l'Union européenne, CIVITATIS a souscrit une garantie de protection pour rembourser à l'Utilisateur les paiements effectués à CIVITATIS pour des services qui n'auraient pas été opérés en raison de l'insolvabilité de CIVITATIS et, si nécessaire, pour son

rapatriement. Veuillez noter qu'aucun remboursement ne sera effectué en cas d'insolvabilité du prestataire de services correspondant.

CIVITATIS a souscrit une garantie de protection contre l'insolvabilité auprès de l'entité garante en cas d'insolvabilité, numéro d'assuré 8-10.214.236-B, auprès de la compagnie Occident GCO, S.A. d'Assurances et Réassurances, Société Unipersonnelle, pourvue du N.I.F. A-28119220, de résidence Paseo de la Castellana, n°4, 28046 Madrid (Espagne), et inscrite au registre du commerce de Madrid, page M-91458. Numéro de téléphone : +34 932 220 212.

En cas de refus de services pour cause d'insolvabilité de CIVITATIS, les Utilisateurs peuvent contacter ladite entité ou, le cas échéant, l'autorité compétente.

11.- PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

11.1 Propriété intellectuelle et industrielle relative au Site Internet et App propriété de CIVITATIS

Tous les droits sur le contenu, design et code source de ce Site Internet et App, en particulier, à titre indicatif mais non limitatif, tous les droits sur les photos, images, textes, logos, designs, marques, noms commerciaux, données incluses sur le Site Internet et App et tout autre droit de propriété intellectuelle et industrielle sont la propriété de CIVITATIS, ou bien de tiers ayant autorisé expressément CIVITATIS à les utiliser sur le Site Internet et/ou App.

En vertu des dispositions du Décret Législatif Royal 1/1996, du 12 avril 1996 par lequel est approuvé le texte refondu de la Loi de la Propriété Intellectuelle, régularisant, clarifiant et harmonisant les dispositions légales en vigueur en la matière (dénommée ci-après « Loi de Propriété Intellectuelle ») ainsi que de la Loi 17/2001, du 7 décembre 2001, relative aux

Marques et de la législation complémentaire en matière de propriété intellectuelle et industrielle, la reproduction, la transmission, l'adaptation, la traduction, la distribution, la communication publique, y compris sa modalité de mise à disposition, totale ou partielle des contenus du Site Internet et/ou App, sur tout support ou tout autre moyen technique, sans autorisation expresse écrite de la part de CIVITATIS est interdite.

CIVITATIS ne concède aucune licence ou autorisation d'utilisation d'aucune sorte sur ses droits de propriété intellectuelle et industrielle ou sur toute autre propriété ou droit en relation avec le Site Internet et/ou App, et en aucun cas il sera entendu que l'accès et la navigation des Utilisateurs impliquent un renoncement, une transmission, une licence ou une cession totale ou partielle desdits droits de la part de CIVITATIS.

Tout usage de ces contenus non autorisé au préalable par l'Utilisateur sera considéré comme étant un manquement grave des droits de propriété intellectuelle ou industrielle et donnera lieu aux responsabilités fixées par la loi.

11.2 Propriété intellectuelle relative aux avis des Utilisateurs publiés sur le Site Internet et/ou App

Étant donné que le Site Internet et/ou App permet de publier des avis, les Utilisateurs octroient à CIVITATIS une licence à caractère universel, sans restriction et gratuite pour l'utilisation, la distribution, la communication publique, l'adaptation et la reproduction desdits avis. Via ladite licence, CIVITATIS pourra transformer, adapter et, en définitive, utiliser les avis des Utilisateurs à des fins publicitaires et promotionnelles sur les sites internet et réseaux sociaux propriétés de CIVITATIS.

12.- PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Dans le cadre de la souscription de services CIVITATIS et afin de vous informer en détail sur la manière dont nous traitons vos données personnelles et protégeons votre vie privée en fonction des informations que vous nous fournissez, nous vous informons ci-dessous, sous forme de questions-réponses, des conditions dans lesquelles CIVITATIS traite vos données personnelles :

Qui est le responsable du traitement des données ?

- Identité : Civitatis Tours, S.L.

- NIF : B-86899440

- Adresse postale : C/ Coloreros, 2, 28013 – Madrid (Espagne)

- Adresse électronique : dpo@civitatis.com

Qui est le délégué à la protection des données (DPD) de l'entité et comment peut-il vous aider ?

Le DPD est une figure légalement prévue, dont les principales fonctions sont d'informer et de conseiller notre entité sur les obligations qui l'affectent en matière de protection des données à caractère personnel et d'en contrôler le respect.

En outre, le DPD sert de point de contact pour toutes les questions relatives au traitement des données à caractère personnel. Si vous avez des questions ou des suggestions concernant la manière dont nous utilisons vos données à caractère personnel, vous pouvez le contacter à l'adresse électronique suivante : dpo@civitatis.com.

À quelles fins traitons-nous vos données personnelles ?

Nous traitons les données personnelles que vous nous fournissez aux fins suivantes :

a. Dans le cas où l'utilisateur le demande, en remplissant le formulaire de renseignement que CIVITATIS met à sa disposition, CIVITATIS peut créer un compte qui lui permettra d'avoir un espace privé, à travers lequel il pourra effectuer et gérer toutes les réservations réalisées à travers le Site Internet et/ou App. Il n'est pas obligatoire de fournir des données à cette fin, et les utilisateurs peuvent profiter des services offerts par CIVITATIS sans être préalablement enregistrés, bien qu'ils ne puissent pas disposer d'un compte privé à travers lequel effectuer et gérer leurs réservations.

b. La gestion de la relation avec le client, ainsi que la prestation du service contracté, sa facturation et son recouvrement. La transmission de données à cette fin par nos clients est obligatoire, faute de quoi la prestation du service ne pourra avoir lieu.

c. L'envoi de communications commerciales sur nos produits ou services par tout moyen de contact fourni.

Dans le cadre de l'envoi des communications susmentionnées, nous pouvons, sur la base des informations fournies, établir des profils commerciaux afin d'offrir les produits et services les mieux adaptés à vos intérêts.

Le traitement de vos données à cette fin commerciale n'est pas obligatoire, de sorte que si l'utilisateur ne l'autorise pas ou s'il s'y oppose, celui-ci ne recevra aucune publicité.

d. L'envoi d'enquêtes afin d'évaluer les services offerts et leur degré de satisfaction. CIVITATIS peut publier les avis et commentaires des utilisateurs qui répondent à l'enquête sur son Site Internet et/ou App ou sur les réseaux sociaux, y compris leurs données d'identification et les images fournies par les clients, avec leur autorisation préalable. Si l'utilisateur n'autorise pas l'utilisation de ses données personnelles pour la

publication avec son commentaire ou son avis, ceux-ci seront publiés sous forme anonyme. Les commentaires publiés seront accessibles à tout utilisateur qui consulte la section des avis de l'activité.

Le traitement de vos données à cette fin n'est pas obligatoire pour la souscription du service, n'étant pas le destinataire des enquêtes au cas où le client s'opposerait à ce traitement des données.

e. Respecter les obligations comptables, légales, fiscales et administratives. Ce traitement est nécessaire pour que CIVITATIS respecte les obligations légales qui peuvent découler de la relation contractuelle maintenue, y compris le respect des droits de protection des données ; sinon, ces obligations ne peuvent pas être respectées, et la mise à disposition de données à cette fin est donc obligatoire.

f. Le traitement de l'image des clients pour la publication sur le Site Internet et/ou App de CIVITATIS, ainsi que sur ses réseaux sociaux. Ces images peuvent être fournies directement par les clients à l'entité ou prises par des professionnels contractés par CIVITATIS qui accompagnent les utilisateurs à leur destination. La capture et la publication de ces images ont pour but de promouvoir les services de l'entité. L'autorisation pour le traitement de votre image est volontaire, et l'image ne pourra pas être utilisée si le client ne donne pas son consentement.

g. Réaliser des études statistiques. En particulier, vos données et, le cas échéant, vos avis, suggestions, etc. peuvent être utilisés pour des études commerciales et/ou de marché, afin de développer et d'améliorer nos services. Le traitement de vos données à cette fin n'est pas obligatoire et ne pourra pas être effectué dans ce cadre si le client s'y oppose. Dans tous les cas, les résultats des études seront totalement anonymes.

Les données seront traitées de manière confidentielle, en garantissant leur sécurité par l'adoption des mesures de sécurité appropriées requises par la législation en vigueur.

Pendant combien de temps vos données seront-elles traitées ?

Nous ne conservons vos données que pendant la période nécessaire à la réalisation de l'objectif pour lequel elles ont été collectées, pour nous conformer aux obligations légales qui nous sont imposées et pour faire face à toute responsabilité éventuelle pouvant découler de la réalisation de l'objectif pour lequel les données ont été collectées.

Les données relatives à la gestion du compte de l'utilisateur seront conservées jusqu'à ce que l'utilisateur demande la suppression ou l'annulation de son compte, mais elles pourront par la suite être bloquées afin de faire face à d'éventuelles responsabilités juridiques découlant de l'inscription de l'utilisateur et uniquement jusqu'à ce que ces responsabilités soient satisfaites.

Les données relatives à la gestion de la relation avec les clients, à la prestation du service et à la facturation et au recouvrement des services seront conservées à cette fin tant que le contrat/service est en vigueur. Une fois cette relation terminée, le cas échéant, les données peuvent être conservées pendant la durée requise par la législation applicable et jusqu'à l'expiration de toute responsabilité découlant du contrat.

Les données traitées pour l'envoi de communications commerciales sur nos produits ou services seront conservées indéfiniment, jusqu'à ce que, le cas échéant, vous exprimiez votre souhait de ne plus recevoir de telles communications. Les données obtenues à partir d'études statistiques sont également conservées indéfiniment, bien qu'elles soient anonymes.

Les données relatives à la gestion des enquêtes seront conservées jusqu'à ce que les résultats des enquêtes aient été complétés et analysés. En général, les enquêtes sont anonymes, mais les résultats peuvent être conservés sous forme anonyme pendant une période plus longue. En vertu de ce qui précède, les avis exprimés par les clients seront conservés indéfiniment et seront publiés dans les médias susmentionnés. Dans le cas où la publication de données personnelles avec l'avis ou le commentaire a été autorisée, la partie concernée peut demander à tout moment sa suppression, auquel cas le commentaire ou l'avis restera publié sous forme anonyme.

Les données nécessaires au respect des obligations comptables, légales, fiscales et administratives seront conservées jusqu'à l'expiration du délai de prescription conformément à la législation en vigueur.

L'image des clients, s'ils ont donné leur consentement, sera conservée indéfiniment tant qu'ils restent valables pour les fins promotionnelles indiquées et, dans tous les cas, jusqu'à ce que le client retire son consentement. En vertu de ce qui précède, le client accorde à CIVITATIS le droit de fixer, reproduire, distribuer, communiquer publiquement et obtenir des copies des photographies le représentant, sans limitation de nombre, de temps et de portée géographique, sans avoir le droit de recevoir une quelconque rémunération à ce titre. La seule exception et limitation à cette cession sont les utilisations ou applications qui pourraient porter atteinte au droit à l'honneur dans les termes prévus par la loi organique espagnole 1/85, du 5 mai, sur la protection civile du droit à l'honneur, à l'intimité personnelle et familiale et à l'image.

Quelle est la légitimité du traitement de vos données ?

La base juridique de l'inscription et de la création d'un compte est le consentement. À cette fin, les données d'identification et de contact demandées dans le formulaire d'inscription lui-même seront utilisées.

La base juridique du traitement de vos données est l'exécution du contrat résultant de l'acceptation des conditions générales au moment de contracter l'un de nos services :

<https://www.civitatis.com/fr/conditions-generales/>. Dans certains cas, pour la bonne exécution des services demandés par le client (excursions, expériences, etc.), il peut être nécessaire de traiter des données relatives à la santé du client. Ce traitement se fonde sur le consentement du client, qui s'exprime par la transmission volontaire et libre de ces informations. Le client n'est pas obligé de fournir ces informations et, s'il le fait, il peut révoquer son consentement à tout moment, tout en sachant que cela peut avoir un impact négatif sur le service contracté, car il peut ne pas être offert en fonction de ses besoins médicaux (par exemple : poids, âge, intolérances, etc.).

L'offre prospective de produits et services à nos clients est basée sur le consentement, permettant la création de profils non intrusifs avec les informations internes que CIVITATIS possède sur le client, fournies directement par le client, afin de leur proposer la contractualisation d'autres produits ou services qui peuvent être d'intérêt pour le client et ainsi obtenir la fidélisation de celui-ci.

Le traitement des images des clients est également basé sur leur consentement.

Le consentement peut être retiré à tout moment et peut nous être communiqué par les moyens indiqués dans la présente clause. Le retrait du consentement n'affecte pas l'exécution du contrat, le cas échéant, mais

tout traitement de données à cette fin effectué antérieurement ne perd pas sa légalité du fait du retrait du consentement.

La base du traitement pour l'accomplissement des obligations comptables, légales, fiscales et administratives est l'accomplissement de l'obligation légale imposée par la réglementation en vigueur à ces fins.

Le traitement consistant à envoyer des enquêtes de satisfaction est basé sur l'intérêt légitime, étant donné que l'objectif est de pouvoir vérifier et améliorer la qualité du traitement reçu, ainsi que les produits et/ou services de CIVITATIS, permettant à CIVITATIS de poursuivre son activité économique et de s'améliorer et de se développer dans le secteur, cet intérêt étant considéré comme prévalent étant donné que :

- Ils seront envoyés aux clients de CIVITATIS.
- Seule une adresse électronique de contact sera utilisée à cette fin, dans le but de vous envoyer un lien pour accéder à l'enquête.
- Le moyen choisi (envoi de courrier électronique) est le plus approprié et le moins intrusif pour la vie privée des destinataires.

Toutefois, nous vous rappelons que vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données, et que vous pouvez le faire par l'un des moyens prévus dans la présente clause. Dans tous les cas, la publication d'avis et de commentaires identifiant la personne physique est basée sur le consentement, qui peut être révoqué à tout moment, et vous pouvez nous le communiquer par l'un des moyens indiqués dans cette clause. Dans ce cas, l'avis ou le commentaire restera anonyme. Le retrait du consentement n'affecte pas l'exécution du contrat, le cas échéant, mais le traitement des données à cette fin effectué précédemment ne perd pas sa légalité.

À quels destinataires vos données seront-elles communiquées ?

Les données seront communiquées aux entités suivantes :

a. Les administrations publiques compétentes, y compris les juges et les tribunaux, dans les cas prévus par la loi et aux fins qui y sont définies.

b. Les institutions financières par lesquelles s'articule la gestion des encaissements et des paiements.

c. Aux entreprises/opérateurs chargés de fournir le service contracté (excursion, croisière, expérience, etc.), y compris les données de santé fournies. Cette transmission est nécessaire pour que le service puisse être exécuté. Dans la section "Détails" du service demandé, l'identification de l'opérateur sera incluse.

d. Avec l'autorisation de l'utilisateur, les avis et commentaires peuvent être publiés sur notre Site Internet et/ou App et sur les réseaux sociaux (par exemple Instagram et Facebook/Meta, Twitter/X, TikTok, LinkedIn), de même que les images recueillies auprès des clients. Cette publication est considérée comme un transfert de données à caractère personnel, dans la mesure où ces données sont accessibles à des tiers.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un transfert de données, des sociétés tierces, agissant en tant que nos prestataires, peuvent accéder à vos informations afin d'exécuter le service. Ces tiers accèdent à vos données sur nos instructions et ne peuvent les utiliser à d'autres fins. Ils le font dans la plus stricte confidentialité et sur la base d'un contrat dans lequel ils s'engagent à respecter les exigences de la législation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Y a-t-il des transferts internationaux de données ?

Des transferts internationaux de données peuvent avoir lieu dans les cas suivants :

- Dans le cas où le client a contracté un service avec un opérateur situé en dehors de l'Espace économique européen. Dans ce cas, étant donné que la communication de vos données à ce dernier est nécessaire à la prestation du service, un tel transfert aura lieu, bien qu'il soit couvert par l'article 49.1, point b), du règlement général sur la protection des données : le transfert est nécessaire à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et le responsable du traitement ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.

- CIVITATIS souscrit son infrastructure virtuelle pour le stockage de sa base de données selon un modèle de "cloud computing" à travers Google Drive, avec les informations stockées aux États-Unis, en vertu du cadre de confidentialité des données (Data Privacy Framework) - Informations disponibles sur [ce lien](#).

- CIVITATIS utilise la plateforme Mailchimp pour envoyer les communications commerciales de l'entreprise si les utilisateurs ont préalablement consenti à les recevoir. Dans ce cas, les données seront stockées aux États-Unis, ce qui implique un transfert international de données. Toutefois, cette entité offre des garanties adéquates en matière de protection des données puisqu'elle a signé les Clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne (CCT). Vous trouverez de plus amples informations sur les transferts de données de Mailchimp en cliquant sur [ce lien](#). Vous pouvez également télécharger une copie des CCT en cliquant sur [ce lien](#).

- CIVITATIS utilise la plateforme Sengrid pour envoyer des communications transactionnelles, relatives au service fourni par l'entité. L'utilisation de cette plateforme, détenue par Twilio, implique des transferts internationaux de données vers les États-Unis. Cependant, Twilio fournit des garanties adéquates en matière de protection des données puisqu'elle

a signé des clauses contractuelles types (CCT) approuvées par la Commission européenne. De plus amples informations sont disponibles dans la [Politique de confidentialité de Twilio](#), ainsi qu'une copie du contenu des CCT à l'annexe 3 de [ce lien](#).

- Les images, avis et commentaires que, le cas échéant, CIVITATIS publie sur ses réseaux sociaux (par exemple : Instagram, Facebook/Meta, Twitter/X, TikTok, LinkedIn) seront stockés sur ces plateformes, propriété de Meta Platforms, Inc. et vos données seront transférées aux États-Unis. Dans tous les cas, cette entité offre des garanties adéquates en matière de protection des données puisqu'elle adhère au cadre de protection des données. Pour plus d'informations, veuillez consulter [ce lien](#).

- CIVITATIS travaille avec le prestataire Sojern, Ltd pour l'envoi de publicité pour l'entité, ce qui implique des transferts internationaux de données vers les États-Unis. Toutefois, cette entité offre des garanties adéquates en matière de protection des données puisqu'elle adhère au cadre de protection des données. Pour plus d'informations, veuillez consulter le lien suivant : [Cadre de protection des données](#).

Quels sont vos droits lorsque vous nous fournissez vos données ?

Toute personne a le droit d'obtenir la confirmation que nous traitons ou non des données à caractère personnel la concernant. Les personnes intéressées ont le droit d'accéder à leurs données personnelles, ainsi que de demander la rectification des données inexactes ou, le cas échéant, de demander leur suppression lorsque, entre autres raisons, les données ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées.

Dans les conditions prévues par le règlement général sur la protection des données, les personnes concernées peuvent demander la limitation du

traitement de leurs données ou leur portabilité, auquel cas nous ne les conserverons que pour l'exercice ou la défense de droits.

Dans certaines circonstances et pour des raisons tenant à leur situation particulière, les personnes concernées peuvent s'opposer au traitement de leurs données. Si vous avez donné votre consentement pour une finalité spécifique, vous avez le droit de le retirer à tout moment, sans que cela n'affecte la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait. Dans ce cas, nous cesserons de traiter les données ou, selon le cas, nous cesserons de les traiter pour cette finalité spécifique, sauf pour des raisons légitimes impérieuses, ou pour l'exercice ou la défense d'éventuels droits.

En outre, la réglementation en matière de protection des données vous permet de vous opposer, le cas échéant, à ce que des décisions fondées uniquement sur un traitement automatisé de vos données soient prises à votre égard.

Les droits susmentionnés se caractérisent par les éléments suivants :

- Il est gratuit, sauf en cas de demandes manifestement infondées ou excessives (par exemple, caractère répétitif), auquel cas une redevance proportionnelle aux frais administratifs encourus peut être perçue ou un refus d'agir peut être opposé.

- Vous pouvez exercer vos droits directement ou par l'intermédiaire de votre représentant légal ou d'un bénévole.

- La réponse à votre demande doit être donnée dans un délai d'un mois. Toutefois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes, le délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires.

- Nous sommes tenus de vous informer sur les moyens d'exercer ces droits, qui doivent être accessibles et sans pouvoir vous refuser l'exercice du droit au seul motif que vous avez choisi un autre moyen. Si la demande est faite par voie électronique, les informations seront fournies par voie électronique dans la mesure du possible, sauf demande contraire de votre part.

- Si, pour quelque raison que ce soit, la demande n'est pas acceptée, nous vous informerons dans un délai d'un mois des raisons de cette décision et de la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Afin de faciliter l'exercice des droits susmentionnés, nous fournissons ci-dessous des liens vers le formulaire de demande pour chacun d'entre eux :

- [Formulaire d'exercice du droit d'accès](#)

- [Formulaire d'exercice du droit de rectification](#)

- [Formulaire d'exercice du droit d'opposition](#)

- [Formulaire d'exercice du droit de suppression \(droit "à l'oubli"\)](#)

- [Formulaire d'exercice du droit à la limitation du traitement](#)

- [Formulaire d'exercice du droit à la portabilité](#)

- [Formulaire d'exercice à ne pas faire l'objet de décisions individuelles automatisées](#)

Tous les droits susmentionnés peuvent être exercés par l'intermédiaire des moyens de contact énumérés au début de la présente clause.

En cas de violation de vos droits, notamment lorsque vous n'avez pas obtenu satisfaction dans l'exercice de vos droits, vous pouvez introduire une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données (coordonnées disponibles à l'adresse www.aepd.es), ou d'une autre autorité de contrôle compétente. Vous pouvez également obtenir de plus amples informations sur vos droits en contactant lesdits organismes.

Comment protégeons-nous vos données personnelles ?

Nous nous engageons à protéger les données personnelles que nous traitons. Nous utilisons des mesures, des contrôles et des procédures physiques, organisationnelles et technologiques raisonnablement fiables et efficaces pour maintenir l'intégrité et la sécurité de vos données et garantir votre vie privée.

En outre, tous les membres du personnel ayant accès aux données à caractère personnel ont été formés et sont conscients de leurs obligations en ce qui concerne le traitement de vos données à caractère personnel.

Dans le cas des contrats que nous signons avec nos prestataires, nous incluons des clauses exigeant d'eux qu'ils maintiennent l'obligation de secret concernant les données personnelles auxquelles ils ont eu accès en vertu de la commande passée, et qu'ils mettent en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes des systèmes et des services de traitement des données personnelles.

Toutes ces mesures de sécurité sont régulièrement réexaminées pour s'assurer de leur adéquation et de leur efficacité.

Toutefois, une sécurité absolue ne peut être garantie et aucun système de sécurité n'est impénétrable. Par conséquent, dans l'éventualité où des informations sous notre contrôle seraient compromises à la suite d'une

violation de la sécurité, nous prendrons les mesures appropriées pour enquêter sur l'incident, informer l'autorité de surveillance et, le cas échéant, les utilisateurs susceptibles d'avoir été affectés, afin qu'ils prennent les mesures qui s'imposent.

Quelle est votre responsabilité en tant que personne titulaire des données ?

En nous fournissant des données personnelles, la personne qui le fait garantit qu'elle est âgée de plus de 14 ans et que les données fournies sont vraies, exactes, complètes et à jour.

À cette fin, l'intéressé est responsable de la véracité des données et doit les tenir convenablement à jour afin qu'elles correspondent à sa situation réelle, et il est responsable des données fausses ou inexactes qu'il pourrait fournir, ainsi que des dommages, directs ou indirects, qui pourraient en résulter.

Si vous nous fournissez des données de tiers, vous assumez la responsabilité de les informer préalablement des dispositions de l'article 14 du règlement général sur la protection des données dans les conditions qui y sont prévues.

12.- MODIFICATIONS

CIVITATIS se réserve le droit de réaliser autant de modifications qu'il considère appropriées dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation, à n'importe quel moment.

En cas de modification des conditions générales, la version applicable à l'utilisateur est celle en vigueur au jour de la conclusion du contrat de service.

Ces modifications sont valables à partir de la date de leur publication, qui figure au bas de page des conditions générales.

13.- CLAUSE DE SAUVEGARDE

Toutes les clauses ou points de ces Conditions Générales d'Utilisation doivent être interprétés de façon indépendante et autonome, le reste des stipulations ne se voyant pas affectées dans le cas où l'une d'elles aurait été déclarée nulle par une décision judiciaire ou une sentence arbitrale sans appel. La clause ou les clauses affectées seront remplacées par une ou d'autres clauses qui préservent les effets escomptés par les Conditions Générales d'Utilisation.

14.- RÉOLUTION EXTRAJUDICIAIRE DE CONFLICTS

Si l'utilisateur estime que les droits de consommateur ont été violés, il doit d'abord se plaindre auprès du prestataire qui a fourni le service.

De même, l'utilisateur peut contacter CIVITATIS pour exercer ses droits de consommateur par le biais du système interne de gestion des plaintes :

<https://www.civitatis.com/fr/contact>.

Dans tous les cas, CIVITATIS informe l'utilisateur qu'il dispose d'un formulaire de réclamation à travers lequel il peut formuler toute plainte ou réclamation en relation avec les services de CIVITATIS.

Si l'utilisateur estime que ses demandes n'ont pas été satisfaites de la manière décrite ci-dessus, il a le droit d'introduire une réclamation extrajudiciaire à l'une des autorités suivantes :

- Bureaux municipaux d'information aux consommateurs en Espagne
- Directions générales de la Consommation des Communautés autonomes En Espagne
- Associations de consommateurs et d'utilisateurs en Espagne

- Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en Espagne

- Plateforme de Règlement en ligne des litiges (ODR), développé par la Commission européenne

15.- JURIDICTION ET LÉGISLATION EN VIGUEUR

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation seront régies par la législation espagnole. En cas de litige sur l'interprétation, l'exécution ou la validité de ces Conditions Générales d'Utilisation, les Cours et Tribunaux de la ville d'origine en Espagne de l'Utilisateur sont compétents.

Version actualisée le 30 mai 2024