

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – G-PASS GRENOBLE ALPES

### PREAMBULE

Les présentes conditions générales d'utilisation sont opposables à chaque acheteur du G-PASS Grenoble Alpes. Le G-PASS Grenoble Alpes est géré par Otipass ayant siège au 80 rue du château 26740 Montboucher sur Jabron SIRET 528 626 492 00011 (Numéro de TVA FR07528626492) en lien avec l'Agence Grenoble Alpes ayant siège au 14 rue de la République 38000 Grenoble SIRET 904 934 916 000 19 (Numéro de TVA FR83414835397)

### Désignation et informations légales du Vendeur

L'Agence Grenoble Alpes, Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (E.P.I.C) dont le siège social est 14 rue de la République à Grenoble (38000) – Tél :+33 (0)4 76 42 41 41 – email : [info@grenoble-tourisme.com](mailto:info@grenoble-tourisme.com),

Enregistré au registre du commerce sous le numéro Siret 414 835 397 00012 - N° TVA Intracommunautaire : FR83 414 835 397 / Code NAF : 7990Z

Immatriculé au registre des agents de voyages et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France 200/216 rue Raymond Losserand CS 60043 75680 Paris Cedex 14 sous le n° IM038120002

Titulaire du contrat n° 80313504 souscrit auprès de la compagnie AXA Assurance – Aux Charmanches - Le Touvet (38660) couvrant la responsabilité civile professionnelle,

Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

Ci-après dénommée l'« agence Grenoble Alpes»

Les conditions générales d'utilisation sont accessibles à tout moment sur le site internet [www.grenobealpespass.com](http://www.grenobealpespass.com)

### ARTICLE 1 – DESCRIPTIF

Le G-PASS Grenoble Alpes vise à faciliter la découverte des sites touristiques de la région grenobloise par les touristes. Il se présente sous forme d'un pass dématérialisé.

Le G-PASS Grenoble Alpes offre un droit d'accès unique gratuit ou à prix réduit, à un ensemble de sites touristiques dont la liste est consultable sur le site internet [www.grenobealpespass.com](http://www.grenobealpespass.com) et ce dans la limite des conditions définies dans les présentes.

Le G-PASS Grenoble Alpes est strictement personnel et nominatif. En conséquence, il ne peut être cédé ou remis à un tiers.



## ARTICLE 2 - OBJET

Les présentes conditions générales d'utilisation ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de l'utilisation du G-PASS Grenoble Alpes.

Préalablement à toute commande, le client s'engage à prendre connaissance des présentes conditions générales d'utilisation du G-PASS Grenoble Alpes et à les accepter sans réserve.

Certaines prestations de visite ou activités proposées peuvent également comporter des conditions spécifiques à l'organisateur ou au site partenaire concerné, dans un tel cas, elles seront clairement portées à la connaissance du client. En conséquence, les présentes ne concernent que les conditions d'utilisation du G-PASS Grenoble Alpes et non les conditions particulières des prestations de visites elles-mêmes.

En effet, les horaires d'ouverture dépendent des sites en eux-mêmes et chaque site organise librement ses accès.

Les présentes conditions générales d'utilisation viennent compléter les conditions générales de vente du partenaire vendeur. La commande du client est régie par les conditions générales de vente du partenaire vendeur en vigueur au jour de la passation de la commande. En conséquence, le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente du partenaire vendeur et aux conditions générales d'utilisation du G-PASS Grenoble Alpes.

## ARTICLE 3 – CHAMP ET DUREE D'APPLICATION

Les présentes conditions générales d'utilisation s'appliquent à compter de leur acceptation et jusqu'à la date d'expiration du G-PASS Grenoble Alpes.

## ARTICLE 4 - OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

La version des conditions générales d'utilisation opposable au client est celle acceptée par le client au moment de la commande.

Les différentes versions des conditions générales d'utilisation sont archivées par l'agence Grenoble Alpes selon les modalités suivantes : archivage par date sous formats papier, PDF et Word.

Le client peut accéder aux conditions générales d'utilisation archivées en faisant la demande par courrier électronique à l'adresse suivante : [pass@agence-grenoblealpes.com](mailto:pass@agence-grenoblealpes.com)

La version des conditions générales d'utilisation en ligne sur [www.grenoblealpespass.com](http://www.grenoblealpespass.com) prévalent sur toute version imprimée de date antérieure pour tout nouvel achat de carte.

Toute mise à jour suite à modification des conditions générales d'utilisation sera portée à la connaissance du client et du partenaire vendeur dans les meilleurs délais par l'agence Grenoble Alpes.

Les présentes conditions de vente sont proposées en langue française.



#### ARTICLE 5 – COMMANDE

La commande du G-PASS Grenoble Alpes ne peut s'effectuer qu'auprès d'un point de vente autorisé contractuellement par l'agence Grenoble Alpes à le commercialiser, ci-après « Point de vente G-PASS Grenoble Alpes ». La liste de ces points de vente figure le site [www.grenoblealpespass.com](http://www.grenoblealpespass.com).

Les informations et données personnelles relatives au détenteur du G-PASS Grenoble Alpes sont nécessaires au bon traitement de la commande par le vendeur. A défaut, la commande pourrait ne pas aboutir.

Le fait de passer commande, implique l'adhésion entière et sans réserve du client aux conditions générales de vente du partenaire vendeur et aux conditions générales d'utilisation du G-PASS Grenoble Alpes.

Le règlement de la commande vaut acceptation des conditions générales d'utilisation et validation de la commande.

#### ARTICLE 6 - PRIX

Le G-PASS Grenoble Alpes est proposé à un prix forfaitaire suivant sa durée de validité, l'âge du porteur et les options éventuelles, par l'ensemble des Points de vente G-PASS Grenoble Alpes.

Le prix inclut une entrée, ou une entrée gratuite ou à prix réduit, pour 1 adulte parmi les sites partenaires et dans les conditions décrites sur les supports d'information.

Le prix du G-PASS Grenoble Alpes n'inclut pas les éventuels frais supplémentaires liés aux frais de traitement et d'expédition facturés par le Point de vente G-PASS Grenoble Alpes, qui devront être portés à votre connaissance avant l'achat

Le prix du G-PASS Grenoble Alpes n'inclut pas l'accès aux expositions temporaires et animations spécifiques des sites partenaires, sauf mention contraire.

Le G-PASS Grenoble Alpes ne peut être revendu à un prix supérieur à celui défini par l'agence Grenoble Alpes et précisé sur les supports de communication.

Toutes les commandes, quelle que soit leur origine, sont payables en euros. Les modes de paiement acceptés sont ceux du Point de vente G-PASS Grenoble Alpes.

Les G-PASS Grenoble Alpes demeurent la propriété de l'agence Grenoble Alpes jusqu'à l'encaissement complet et définitif du prix par le Point de vente G-PASS Grenoble Alpes.

L'achat peut se faire directement en ligne sur [www.grenoblealpespass.com](http://www.grenoblealpespass.com) ou auprès des Points de vente.

#### ARTICLE 7 – CONDITIONS D'ACCES AUX SITES PARTENAIRES



Le G-PASS Grenoble Alpes comprend un nombre défini de coupons prépayés et dématérialisés donnant chacun accès à une visite libre ou à tarif réduit parmi les sites partenaires, dans la limite des conditions décrites dans les supports d'information.

Chaque coupon inclut l'entrée (ou une réduction sur le prix d'entrée) pour son détenteur légitime.

Préalablement à chaque visite, le détenteur présente obligatoirement le G-PASS Grenoble Alpes pour valider son accès auprès du site partenaire concerné.

Le G-PASS Grenoble Alpes est strictement personnel et nominatif. En conséquence, il ne peut être cédé ou remis à un tiers.

Le site partenaire est en droit de demander la présentation d'une pièce d'identité avec photo au détenteur du G-PASS Grenoble Alpes. Le porteur de la pièce d'identité devra correspondre au nom attribué par le vendeur au moment de la commande et associé au numéro du G-PASS Grenoble Alpes.

La liste exhaustive des sites partenaires est également consultable sur les supports d'information mis à la disposition du client.

Le G-PASS Grenoble Alpes ne constitue pas un billet coupe-file.

Le G-PASS Grenoble Alpes n'inclut ni la disponibilité ni l'accès aux éventuelles animations proposées par les sites.

#### ARTICLE 8 – MODALITES D'UTILISATION

Lors de l'achat, le Point de vente des G-PASS Grenoble Alpes recueille les données nécessaires pour attribuer et activer le G-PASS Grenoble Alpes.

A compter de son activation, le G-PASS Grenoble Alpes peut être validé dans un premier site partenaire.

La validation d'une entrée dans un site partenaire au moyen du G-PASS Grenoble Alpes est nommée « consommation de coupon ».

A compter de la première consommation d'un coupon dans un site partenaire, le G-PASS Grenoble Alpes est valable pour une durée 24h, 48h, 72h ou 365 jours selon la formule choisie.

Le G-PASS Grenoble Alpes est valable un an à compter de sa date d'achat. Un G-PASS Grenoble Alpes activé pourra être validé pour la première fois dans un site partenaire au plus tard un an après sa date d'achat.

En cas de non consommation de tout ou partie des coupons inclus dans le G-PASS Grenoble Alpes, selon les échéances décrites ci-dessus, aucun frais de quelque nature que ce soit, ne pourra être réclamé à titre de remboursement ou de dédommagement.

Les horaires d'ouverture de chaque site partenaire sont sous la responsabilité du site lui-même et sont indiqués sur [www.grenoblealpespass.com](http://www.grenoblealpespass.com).



## ARTICLE 9 – SUPPORTS D'INFORMATION

Les informations figurant sur le site [www.grenoblealpespass.com](http://www.grenoblealpespass.com) sont celles connues au moment de la réalisation du site. Malgré tout le soin apporté à sa réalisation, le site peut contenir des erreurs dont l'agence Grenoble Alpes et OTIPASS ne saurait être tenue pour responsables.

Le site [www.grenoblealpespass.com](http://www.grenoblealpespass.com) n'est pas un document contractuel.

En cas de non-respect des obligations contractuelles ou en cas de force majeure, l'agence Grenoble Alpes se réserve le droit de mettre fin au partenariat qui la lie à un site partenaire et à en retirer les prestations de visite concernées de l'offre du G-PASS Grenoble Alpes, sans que le détenteur puisse préjuger d'aucun recours en réparation pour dommages éventuellement subis ou se prévaloir d'aucun remboursement ou quelconque indemnité, à en retirer les prestations de visite concernées de l'offre du G-PASS Grenoble Alpes.

Les jours et horaires d'ouverture des sites partenaires peuvent être soumis à modification au cours de l'opération.

Le site partenaire s'engage à informer sans délai l'agence Grenoble Alpes de toute modification relative à la bonne information des détenteurs du G-PASS Grenoble Alpes : conditions d'accueil, jours et heures d'ouverture, fermeture exceptionnelle ou définitive.

En cas de modification, l'agence Grenoble Alpes s'engage à mettre à jour sur le site internet [www.grenoblealpespass.com](http://www.grenoblealpespass.com) les informations qui auront été portées à sa connaissance et relatives aux sites partenaires.

L'agence Grenoble Alpes et OTIPASS ne peuvent être tenus responsable de modifications inhérentes aux conditions d'accueil d'un site partenaire et empêchant le bon déroulement ou l'exécution des prestations de visites proposés dans le cadre du G-PASS Grenoble Alpes.

Préalablement à toute visite, il est recommandé au détenteur du G-PASS Grenoble Alpes de s'informer directement auprès du site partenaire des jours, horaires d'ouverture du site et heure de fermeture des caisses.

## ARTICLE 10 - DYSFONCTIONNEMENT, PERTE OU VOL DU G-PASS GRENOBLE ALPES - GARANTIE

En cas de dysfonctionnement technique du G-PASS Grenoble Alpes empêchant la validation du coupon lors de l'accès à un site partenaire, le détenteur est invité à se présenter dans les meilleurs délais auprès d'un des points de vente de son choix pour procéder à un échange de Pass, étant entendu que les données du Pass défaillant (date de fin de validité, jour(s) d'utilisation restant(s) et coupons disponibles) seront reportées sur le nouveau pass. L'ensemble des droits acquis sur le précédent Pass sera répercuté sur le nouveau au bénéfice du client. Ce dernier ne souffrira donc d'aucun préjudice.

En cas de perte ou de vol le détenteur du G-PASS Grenoble Alpes est considéré comme seul responsable. En conséquence, le détenteur ne pourra se prévaloir d'aucun échange, remplacement ou quelconque indemnisation.



Le client bénéficie des garanties légales :

Garanties légales de conformité (article L. 211-4 et suivants du Code de la Consommation)

Garanties des vices cachés (article 1641 du Code Civil)

Garanties biennales (article 1792-3 du Code Civil)

et ce sur le Vaucluse Provence Pass et le droit d'utilisation qui en découle comme explicité ci-dessus.

#### ARTICLE 11 - DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de son activité de commercialisation de prestations touristiques, l'agence Grenoble Alpes traite des données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux participants.

A ce titre, l'agence Grenoble Alpes collecte les données à caractère personnel suivantes : données relatives à l'identité des personnes (prénom, nom), coordonnées personnelles et professionnelles (adresse postale, adresse courriel, numéros de téléphone), données relatives aux voyages (destinations, transports, repas, visites guidées, etc.), données relatives à la facturation (Chèques, IBAN, carte bancaires, devis, facture), données relatives à la vie personnelle (personne à mobilité réduite).

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront en aucun cas entraîner la responsabilité de l'agence Grenoble Alpes.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion des Clients et des participants par l'agence Grenoble Alpes en sa qualité de vendeur, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, suite au consentement du Client.

Ces données ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations ;
- Formalisation de la relation contractuelle ;
- Réalisation des prestations réservées auprès de l'agence Grenoble Alpes;
- Gestion des contrats et réservation ;
- Communication des coordonnées des clients aux partenaires et des guides en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés ;
- Comptabilité notamment gestion des comptes clients et suivi de la relation client ;
- Traitement des opérations relatives à la gestion clients ;
- Prospection et/ou envoi d'informations, de promotions aux Clients ;
- Élaboration de statistiques commerciales ;
- Développement de la connaissance de la clientèle ;
- Envoi de la newsletter de l'agence Grenoble Alpes.



Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de l'agence Grenoble Alpes sont les suivantes : les salariés de l'agence Grenoble Alpes et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de l'agence Grenoble Alpes participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amenés à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitants, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées en base active jusqu'à ce que les prestations soient réalisées puis archivées à des fins de preuve conformément au délai de prescription en matière civile (5 ans).

Si vérification de l'identité des personnes à l'aide d'un document officiel, il doit être détruit dès que l'identité a été vérifiée. Si une copie du document est réalisée, il convient de la rendre inutilisable (copie noir et blanc + barrée au stylo si format papier).

Les données à caractère personnel relatives à un prospect qui ne conclurait pas de contrat de réservation avec l'agence Grenoble Alpes sont conservées pendant une durée de 3 ans à compter de leur collecte sauf opposition de la part du prospect.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées pour une durée de trois ans sauf opposition de la part des personnes concernées.

L'agence Grenoble Alpes met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.

Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et l'agence Grenoble Alpes ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

L'agence Grenoble Alpes a formalisé les droits et les obligations des Clients et participants au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité ou RGPD, accessible à l'adresse suivante : [www.grenoble-tourisme.com](http://www.grenoble-tourisme.com) et sur demande auprès de l'agence Grenoble Alpes.

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque Client dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ce droit peut être exercé en adressant un courrier signé au délégué à la protection des données, à savoir Mme Marion PERRIER, à l'adresse e-mail suivante : [dpo@grenoble-tourisme.com](mailto:dpo@grenoble-tourisme.com)

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).



L'agence Grenoble Alpes se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment.

Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, l'agence Grenoble Alpes s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

#### ARTICLE 12 – ABSENCE DU DROIT DE RETRACTATION

Conformément à l'article L 121-20-4 du Code de la Consommation, le droit de rétractation institué par l'article L.121-20 du même code ne s'applique pas au contrat conclu pour notamment des loisirs qui peuvent être fournis à une date ou selon une périodicité déterminée.

#### ARTICLE 13 - SERVICE CLIENTÈLE

Pour toute information, le détenteur du G-PASS Grenoble Alpes est invité à contacter le Service Accueil et Information de Grenoble Alpes Tourisme : Par téléphone au +33 (0)4 76 42 41 41 ou par mail : [pass@agence-grenoblealpes.com](mailto:pass@agence-grenoblealpes.com).

Toute réclamation devra être adressée par écrit au plus tard une semaine après expiration du G-PASS Grenoble Alpes; par voie postale à l'adresse suivante : Agence Grenoble Alpes- 14 rue de la République 38000 GRENOBLE; ou par courrier électronique à l'adresse suivante : [pass@agence-grenoblealpes.com](mailto:pass@agence-grenoblealpes.com)

L'agence Grenoble Alpes s'engage à répondre au client dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception du courrier.

#### ARTICLE 14 - DROIT APPLICABLE - LITIGES

Les présentes sont soumises à la loi française.

En cas de contestation de l'une ou l'autre des conditions du contrat, une procédure de médiation conventionnelle ou toute autre alternative de règlement des différends pourra être initiée à la demande de l'une ou l'autre des parties.

A défaut, les juridictions du ressort du siège social de l'agence Grenoble Alpes.

#### ARTICLE 17 – LITIGES

En cas de réclamation relative à une prestation, le client s'adressera en priorité à l'agence Grenoble Alpes par courriel sur [info@grenoble-tourisme.com](mailto:info@grenoble-tourisme.com) ou par courrier à l'adresse 14, rue de la République – 38000 Grenoble, dans les délais les plus brefs possibles à compter du début de la prestation.



Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> dans le cas où la réponse apportée par l'Office au client sur sa réclamation soit jugée insuffisante.

Les présentes conditions générales sont soumises au droit français. A défaut de règlement à l'amiable tout litige relève des tribunaux compétents de Grenoble.

#### ARTICLE 18 – PRESTATIONS DE VOYAGE LIEES

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre agence ou sur son conseil ciblé, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au l'agence Grenoble Alpes, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, l'agence Grenoble Alpes dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

L'agence Grenoble Alpes a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST (15 avenue Carnot, 75017 Paris).

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 avenue Carnot, 75017 Paris, 01 44 09 25 35, [info@apst.travel](mailto:info@apst.travel)) si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de l'agence Grenoble Alpes.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que l'agence Grenoble Alpes qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de ce dernier.

[Site internet sur lequel il est possible de consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national <https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000036242695/2018-07-01/>

