

Cité-Rando  
Eric Daudier  
90 rue Jules Moulet  
13006 Marseille  
SIRET : 899 677 611 ; Statut auto-entrepreneur  
Assurance Responsabilité Civile Professionnelle, MACIF

## I – OBJET

Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre la société Cité-Rando et ses clients, pour les achats effectués sur le site [www.citerando.fr](http://www.citerando.fr).

La société Cité-Rando propose à la vente sur ce site dont elle est propriétaire :

- Produits : livrets de jeu et d'énigmes proposant des parcours de randonnées en ville à réaliser en autonomie.
- Prestations de randonnées en ville sous forme de jeux de piste et de chasse au trésor, avec guide-animateur Cité-Rando.

L'achat d'un produit et/ou d'une prestation auprès de Cité-Rando implique l'acceptation par le client des conditions générales de ventes définies ci-après. Celui-ci doit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une réservation. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra effectuer les activités accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

La société Cité-Rando propose également à la vente certaines de ses prestations via des partenaires avec lesquels elle s'est engagée contractuellement (AirBnB, Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille). Dans le cadre d'un achat de prestations sur leurs plateformes de vente, les conditions générales de vente de ces partenaires prévalent sur celles indiquées sur le site [www.citerando.fr](http://www.citerando.fr).

## II – PRIX

Les prix de nos produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises.  
Toutes les commandes quelle que soit leur origine sont payables en euros.

La société Cité-Rando se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais les produits et prestations seront facturés sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande.

Les clients bénéficiant de réduction ou de tarif préférentiel dans le cadre des promotions en vigueur ou d'accord particulier avec Cité-Rando devront justifier leur qualité d'ayant droit. A défaut, la réservation sera maintenue au tarif normal applicable.

## III – COMMANDES

L'ensemble des produits et prestations sont en vente exclusivement sur la boutique du site [www.citerando.fr](http://www.citerando.fr)

Les achats dans la boutique ne peuvent être réalisés par un client uniquement si ce dernier a, au préalable, créé un « compte client » sur le site et est enregistré comme tel.

#### IV – VALIDATION DES COMMANDES

Les produits et prestations vendus sont confirmés tel que défini ci-dessous :

*1/ Produits - Livrets de jeu en autonomie* : la confirmation et validation de la vente est immédiate suite à l'achat dans la boutique en ligne. Le livret ainsi que la facture peuvent être dès lors téléchargés sur l'espace client dès la transaction réalisée. Un email récapitulatif de facturation vous sera également envoyé.

*2/ Prestations - Sortie guidée* : réservation d'une randonnée selon le calendrier de départs indiqué sur le site, pour le nombre de personnes souhaitées, dans la limite des stocks indiqués. Un email de vérification de commande vous sera automatiquement envoyé (nom de la sortie / jour et heure de la sortie / nombre et noms des participants). La confirmation de la participation à la randonnée se fera par Cité-Rando dans un délai de 24h avec l'envoi de 2 emails de validation de commande et de récapitulatif de facturation. (Attention, toute réservation de sortie guidée pour le jour même ne peut donc pas être garantie). La facture ainsi que le document comportant le lieu de rendez-vous seront dès lors à télécharger sur l'espace client.

L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de la transaction. La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées, ainsi que l'adhésion pleine et entière aux présentes conditions générales de ventes, sans exception ni réserve. Le client est responsable de la vérification de la bonne réception des emails (y compris dans les dossiers de courriers indésirables).

#### V – PAIEMENT

Les transactions sur le site [www.citerando.fr](http://www.citerando.fr) s'effectuent en ligne. Les données concernant les moyens de paiement des clients ne sont pas stockées par Cité-Rando. Nos prestataires de paiement (Stripe / Paypal) collectent et traitent directement les données (numéro carte bancaire/validité/cryptogramme). La navigation sur le site [www.citerando.fr](http://www.citerando.fr), les achats et la transmission des données sont cryptés grâce à des protocoles de sécurité (SSL) qui assurent la confidentialité, l'authentification et l'intégrité des communications sur Internet.

Les cartes bancaires Visa et Mastercard sont acceptés pour le paiement des transactions.

#### VI – MODIFICATION / ANNULATION / RETRACTATION

*Produits – Livrets de jeu en autonomie* : conformément aux dispositions de l'article L.121-21-8 du Code de la Consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à la fourniture d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur et renoncement exprès à son droit de rétractation. Par conséquent, tout achat de livret ne pourra pas faire l'objet d'un remboursement en cas de demande d'annulation du client.

*Prestation - Sortie guidée* : les demandes de modification ou annulation doivent parvenir à Cité-Rando à l'adresse email [contact@citerando.fr](mailto:contact@citerando.fr).

Conformément à l'article L. 211-14 du Code du Tourisme, tout client est en droit de modifier ou annuler sa réservation moyennant des frais. En cas de modification à la baisse du nombre de participants ou de l'annulation totale de la réservation, des frais sur le montant total de la réservation s'appliqueront donc selon le barème suivant :

- A plus de 7 jours du départ de l'activité : pas de frais
- De 6 à 2 jours du départ de l'activité : 50% de frais

– A moins de 24h jusqu'au départ de l'activité : 100% de frais  
En cas de demande de modification du jour de la sortie par le client, merci de contacter Cité-Rando qui étudiera les possibilités de report à une date ultérieure.

## VII – NON-PRESENTATION / INTERRUPTION DE L'ACTIVITE

### *Prestation - Sortie guidée :*

Un client ne se présentant pas au lieu de rendez-vous à l'heure indiquée sur la réservation verra sa participation annulée et ne pourra prétendre à aucun remboursement.

En cas de retard au lieu de rendez-vous, le client se doit de prévenir par téléphone Cité-Rando. Au delà d'un retard de 15 minutes, la participation à la sortie n'est plus garantie et le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Dans l'hypothèse d'une interruption de l'activité en cours de sortie à l'initiative du client, ce dernier ne pourra prétendre à aucun remboursement.

## VIII – EVENEMENTS METEOROLOGIQUES / FORCE MAJEURE

### *Prestation - Sortie guidée :*

Cité-Rando s'autorise le report à une date ultérieure ou l'annulation d'une sortie guidée en cas de force majeure ou d'événements météorologiques violents, incompatible à la réalisation de l'activité en toute sécurité pour les clients et les collaborateurs Cité-Rando.

Liste non-exhaustive : pluie intense, orage violent, vent fort, avis de tempête, événement sécuritaire, restriction de circulation, ...

En cas d'annulation, Cité-Rando procédera au remboursement de la prestation à hauteur de 100%.

En cas de report, en accord avec le client, Cité-Rando proposera une date de sortie alternative. En cas de refus du client, Cité-Rando procédera au remboursement de la prestation à hauteur de 100%.

## IX – CARTES CADEAU

Les cartes cadeau sont des bons d'achat de valeurs différentes (30€ - 50€ - 80€) disponibles à la vente sur le site [www.citerando.fr](http://www.citerando.fr).

Leur bénéficiaire peut ainsi payer ses prestations en ligne en utilisant ces bons d'achats, se présentant sous la forme d'un billet électronique envoyé lors de la commande de la carte cadeau.

Afin d'activer celle-ci, un code personnel présent sur la carte cadeau est à saisir par le bénéficiaire lors de la validation du panier d'achat (« numéro de carte cadeau »).

Les cartes cadeau sont utilisables pour sur l'ensemble des prestations (sortie en groupe) uniquement et sont valables 1 an. Elles peuvent être utilisées en une ou plusieurs fois, pour les tarifs adulte ou enfant.

Les cartes cadeau sont ni remboursables ni échangeables.

Le client qui achète une carte cadeau s'engage à informer tout bénéficiaire de leurs conditions d'utilisation.

## X – RESPONSABILITE

Les activités ont lieu dans l'espace public sous la responsabilité de chaque client. Ainsi, durant une sortie guidée ou lors de l'utilisation du livret de jeu en autonomie, la responsabilité Cité-Rando ne saurait être engagée en cas de non respect des consignes de sécurité qui s'y réfèrent, de la réglementation en vigueur ou de comportement inapproprié. D'une manière générale, le client se doit de faire preuve de bon sens, de prudence et de précaution lors des activités auxquelles il participe.

Les parcours des randonnées n'empruntent que des voies publiques, accessibles à tous, ne nécessitant pas d'équipements spécialisés. Le client s'engage à respecter les heures d'ouverture des parcs et jardins traversés, et à respecter les sites et lieux traversés.

Les animaux de compagnie ou l'utilisation de trottinette, vélo... ne sont pas autorisés durant les sorties groupées.

Durant les sorties groupées, Cité-Rando se réserve le droit d'exclure tout client ne respectant pas les règles de sécurité, ou encore ceux portant atteinte physiquement ou moralement aux collaborateurs Cité-Rando ou aux autres clients. Dans un tel cas, le client fautif n'aura droit à aucun remboursement ni indemnité et supportera seul tous les frais consécutifs à cette situation. La responsabilité de Cité-Rando ne saurait être engagée.

En cas de modification d'itinéraire résultant de fermetures durables de sites ou de rues, Cité-Rando s'engage à modifier ses livrets de jeu dès que ces changements sont portés à sa connaissance. Les livrets de jeu disponibles sur le site sont donc susceptibles d'être modifiés à tout moment, et peuvent avoir fait l'objet de mises à jour. En particulier, ils peuvent avoir fait l'objet d'une mise à jour entre le moment de leur téléchargement et celui où l'utilisateur en prend connaissance.

## XI – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les présentes conditions générales de ventes sont soumises à la loi française. En cas de contestation éventuelle, et après l'échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, les tribunaux français seront seuls compétents pour connaître de ce litige.

## XII – MODIFICATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTES

Les présentes conditions générales de ventes peuvent être modifiées à tout moment, notamment en vue de les adapter aux évolutions des produits. Il est vivement conseillé aux clients de vérifier régulièrement la dernière version des conditions générales de ventes qui est à disposition sur le site.