

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version 08 octobre 2024

« **sightseeing.lu** » est une marque gérée par KEYWI S.A., société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège social au 4, Rue Laangwiss, L-4940 BASCHARAGE, GRAND-DUCHE DE LUXEMBOURG et immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés de LUXEMBOURG section B sous le numéro 214450.

« **sightseeing.lu** » est une gamme de produits et de services de tourisme ou de loisirs et une plateforme technologique d'intermédiation permettant aux Clients de solliciter et recevoir des services.

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « **CGV** ») définissent les conditions dans lesquelles KEYWI S.A. fournit des services à ses Clients.

Les CGV applicables sont celles qui sont consultables en ligne (sur le site ou l'application mobile sightseeing.lu) au moment de la réservation de la ou les Prestation(s). KEYWI S.A. se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes CGV en publiant une nouvelle version sur le site Internet et l'application mobile.

Avant de finaliser sa réservation, le Client doit prendre connaissance des CGV et les accepter sans réserve en cochant la case prévue à cet effet.

Les Conditions Générales des Prestataires de services de KEYWI S.A. doivent être acceptées par le Client pour parfaire la vente. Les présentes CGV s'appliquent cumulativement avec celles du ou des Prestataire(s) de services qui exécute(nt) la ou les Prestation(s). Le Client est invité à consulter les Conditions Générales des Prestataires de services librement accessibles sur leurs sites internet respectifs. En cas de contradiction entre les présentes CGV et celles du ou des Prestataire(s) de services, les Conditions du ou des Prestataire(s) de services prévaudront.

Dans le cas où le Client a effectué une réservation pour une ou plusieurs autres personnes, celui-ci se porte garant de l'acceptation par ces dernières n'ayant pas fait directement la réservation, des présentes CGV et de celles du ou des Prestataire(s) de services.

En cas de réservation en ligne (via le site Internet ou l'application mobile), le Client reconnaît également accepter sans réserve les **Conditions Générales d'Utilisation** de la Plateforme.

### ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Les termes identifiés par une majuscule ont la signification indiquée ci-après (qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel) :

**Plateforme** : centrale de réservation de sightseeing.lu sous forme de plateforme technologique d'intermédiation permettant de solliciter et de recevoir des Prestations. Cela concerne aussi bien le site Internet que l'application mobile disponible au téléchargement.

**Client** : personne physique qui acquiert ou souhaite acquérir des Prestations, garantissant avoir la qualité de consommateur. À ce titre, il est expressément prévu que le Client est une personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

**Réservation** : achat d'une ou plusieurs Prestations par un Client.

**Prestataire de service** : personne physique ou morale qui fournit une Prestation à un Client.

**Prestation ou Produit** : service proposé sur la Plateforme sightseeing.lu.

### ARTICLE 2 – OBJET

KEYWI S.A. propose sur sa Plateforme les Prestations suivantes : l'achat de billets, d'audioguides, d'une Prestation avec guide accompagnateur, de visites en bus, de tours en petit train, de visites à vélo ou à pied, d'activités gastronomiques, culturelles, sportives, ou festives, de location privée de navette ou de bus évènementiels.

En complément d'une Réservation, des Produits supplémentaires peuvent être achetés par le Client tels que, par exemple, des chaussettes (« *Walk the socks* ») munies d'un QR code permettant d'accéder au site internet sightseeing.lu

Les Prestations proposées sur sightseeing.lu peuvent être :

- Les propres Produits créés et commercialisés par KEYWI S.A.,
- La vente croisée (« *cross selling* ») de Produits de la propriété exclusive de KEYWI S.A. ; ces Produits sont proposés au moment de la réservation d'une Prestation principale.
- Les Produits créés par KEYWI S.A. pour le compte de Prestataires de services, et diffusés par KEYWI S.A. sur plusieurs plateformes dont celle de sightseeing.lu,
- Les Produits de Prestataires de services que revend KEYWI S.A.

La souscription à ces Prestations peut être réalisée en ligne depuis la Plateforme ou depuis les points de vente définis.

La description détaillée de chaque Prestation, incluant les prix, la durée et les conditions spécifiques, est renseignée sur chaque offre publiée sur la Plateforme.

### ARTICLE 3 - CAPACITE JURIDIQUE

En effectuant une ou plusieurs Réservation(s), le Client déclare être âgé d'au moins dix-huit (18) ans et avoir la pleine capacité juridique pour effectuer une telle Réservation.

Le Client accepte d'assumer la responsabilité et les conséquences des Réservations effectuées pour son compte, et notamment celles effectuées par des membres mineurs du ménage et/ou des personnes sur lesquelles le Client exerce une autorité parentale.

### ARTICLE 4 – CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS

**Non-application de la directive (UE) 2015/2302 :** Les Prestations proposées sur la Plateforme ne sont ni un « *voyage à forfait* » ni une « *prestation de voyage liée* » selon les définitions et les critères établis par la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil ; les Prestations proposées ne dépassant pas vingt-quatre (24) heures et n'incluant pas de nuitée.

Les Prestations proposées sur la Plateforme peuvent inclure la combinaison d'une Prestation de transport avec une autre Prestation de service (restauration, etc.) ou se limiter à une Prestation de service prise individuellement (titre de transport, billet d'entrée au château de Vianden, etc.). Dans le premier cas, toutes les dispositions des présentes CGV s'appliqueront en complément de celles du ou des Prestataire(s) de services, le cas échéant.

Dans le second cas, en cas de Prestation de service individuelle, les présentes CGV s'appliqueront à l'exclusion de la Section B de l'article 4 des présentes CGV pour les Prestations de transport ou bien pour les autres Prestations, à l'exclusion de la section A de l'article 4 des CG, les conditions éventuelles des Prestataires de services s'appliqueront et prévaudront.

### A - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE TRANSPORT

#### 1- CONSIDERATIONS GENERALES

La Prestation de transport s'entend d'un trajet effectué selon un circuit touristique déterminé et exposé dans l'offre de vente.

La Prestation de transport proposée par sightseeing.lu correspond à un transport irrégulier de personnes. Elle comprend notamment : (i) des services à caractère touristique organisés à l'intention de Clients qui se déplacent pour leur agrément, empruntant un itinéraire permettant la vue de lieux ou de paysages intéressants pour les Clients et prévoyant des arrêts raisonnables en des lieux qui méritent d'être visités ainsi que (ii) des services de navette organisés pour transporter, d'un même lieu de départ à un même lieu d'intérêts touristiques, les Clients préalablement constitués en groupe selon la durée de séjour prévue et pour ramener chaque groupe au point de départ au cours d'un voyage ultérieur à l'expiration de la période prévue. En conséquence, la Prestation de transport proposée par sightseeing.lu n'est pas soumise à l'autorisation préalable du Ministre ayant le transport dans ses attributions, conformément à l'article 3 de la Loi du 12 juin 1965 sur les transports routiers.

Le chauffeur du véhicule est tenu de prendre des pauses pour les trajets dépassant deux heures de conduite conformément aux obligations légales en vigueur. Le Client reconnaît que ces pauses sont indispensables pour garantir la sécurité et le bien-être du chauffeur. Elles sont incluses dans la durée globale de la Prestation et ne donneront lieu à aucune facturation supplémentaire.

## 2- CONDUITE A TENIR A BORD DU VEHICULE

Les instructions du personnel roulant et d'accompagnement doivent être respectées.

Le personnel affecté à la conduite et au trajet est autorisé à exclure toute personne sous l'emprise manifeste d'alcool ou de drogues. Il en va de même pour les Clients qui compromettent la sécurité des autres Clients ou perturbent considérablement le bien-être de ces derniers. Dans ce cas, les Clients ne peuvent exercer aucun droit quant à un moyen de transport de remplacement, ni un remboursement de leur réservation.

Il est interdit de fumer à bord du véhicule. Cette interdiction s'applique également aux cigarettes électroniques.

Les Clients sont tenus responsables des dommages, y compris les salissures importantes, causés au véhicule, de façon délibérée.

La Prestation de transport peut être annulée sans préavis si un Client se comporte de manière inappropriée, et ce, malgré un avertissement même verbal. Tel est le cas lorsque le Client ne respecte pas les consignes de sécurité. Dans ce cas, le chauffeur est autorisé à faire descendre le Client du véhicule ; aucun remboursement n'est dû.

Lors des pauses, arrêts ou des contrôles de police ou de douane, les Clients doivent quitter le véhicule à la demande du personnel roulant ou d'accompagnement.

## 3- TITRES DE TRANSPORT

Le paiement du prix est exigible en échange de la Prestation de transport. La Plateforme émet des titres de transports à cette fin. Un titre de transport est constitué de la confirmation de réservation imprimée ou sous format électronique, en fichier PDF, ainsi que d'une pièce d'identité officielle valide avec la photographie du Client.

Un titre de transport est généré pour chaque Client et chaque trajet.

Le nom, le prénom, éventuellement l'âge minimal, l'adresse mail et le numéro de téléphone du Client doivent être fournis lors de la réservation. Le nom du Client est comparé à la liste des réservations affichée sur le téléphone mobile du chauffeur du véhicule et qui inclut les réservations actuelles afin de savoir si le Client peut monter à bord.

Le Client est tenu d'effectuer une réservation avant le départ. La montée à bord de l'espace voyageur du véhicule n'est autorisée qu'avec une confirmation de réservation valide.

Chaque Client muni d'un titre de transport valide a droit à une place assise. Un choix de places assises libres est disponible à bord de tous les véhicules. Il n'est pas possible de réserver des places spécifiques.

Toutefois, en cas de situation spécifique, KEYWI S.A. fera ses meilleurs efforts pour permettre tout regroupement nécessaire. Par ailleurs, les Clients voyageant avec des enfants et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) sont privilégiés dans le choix de leur place assise.

## 4- LOCATION DE VEHICULE AVEC CHAUFFEUR PRIVE

**Dérogation à l'article 56 bis de l'arrêté Grand-Ducal du 23 novembre 1955.** La Plateforme propose la location de véhicule avec chauffeur privé, permettant d'accueillir jusqu'à 8 personnes maximum. Le Client reconnaît et accepte de déroger à l'article 56 bis de l'arrêté grand-ducal du 23 novembre 1955 portant règlement de la circulation sur toutes les voies publiques, permettant ainsi que le trajet puisse être de moins d'une heure. Par ailleurs, il suivra le trajet défini dans l'offre et non pas le plus direct.

Tout dommage causé à l'équipement pendant le service sera facturé. Les dommages à l'équipement intérieur ou autres dommages infligés au véhicule, ou à d'autres véhicules impliqués seront à la charge de la personne qui a fait la Réservation, cette dernière acceptant la responsabilité pour elle-même et pour l'ensemble du groupe précédemment formé. En cas de nettoyage supplémentaire du véhicule, par exemple en raison d'un jet volontaire de liquide, etc., des frais de 300 euros seront appliqués, sans préjudice des frais supplémentaires qui pourraient être appliqués par le Prestataire.

## B - CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS DE SERVICES AUTRES QUE CELLES RELATIVES AU TRANSPORT

### 1- LOCATION DE VÉLOS ELECTRIQUES

La Plateforme propose un service de location de vélos électriques (« e-bikes ») en libre-service. Les Conditions générales pour la location de vélos électriques et les excursions en vélos électriques sont consultables sur sightseeing.lu et s'appliquent cumulativement avec les présentes CGV. En cas de contradiction, les conditions concernant la location de e-bikes prévaudront.

Le Client et chaque participant sont responsables de l'état des vélos électriques durant la période de location. Toute détérioration ou perte du vélo devra être compensée selon les tarifs en vigueur.

KEYWI S.A. propose une option d'assurance pour couvrir les dommages matériels et le vol liés à la location de e-bikes. Le Client a la possibilité ou non de souscrire à cette assurance lors de sa Réservation. Les détails de la couverture, les exclusions et les conditions spécifiques sont fournis au moment de la souscription. KEYWI S.A. ne saurait être tenue responsable des décisions prises par l'assureur concernant la validation ou le refus d'indemnisation des sinistres déclarés.

---

## 2- RESTAURATION

La Plateforme propose des services de restauration. Au moment de la réservation, le Client doit indiquer ses allergies ou intolérances alimentaires spécifiques, s'il est végétarien ou végétalien, ainsi que ses préférences alimentaires. Ces informations sont recueillies avec soin par KEYWI S.A et sont transmises en l'état au restaurateur par des moyens traçables tels qu'un courriel avec accusé de réception. Le restaurateur, en recevant les informations alimentaires transmises par KEYWI S.A, s'engage à préparer les repas en conformité avec les informations alimentaires fournies, conformément à l'obligation de sécurité de résultat qui lui incombe.

KEYWI S.A. décline toute responsabilité en cas de non-respect des informations alimentaires transmises au restaurateur dans les cas suivants : (i) si le restaurateur ne prend pas en compte les informations alimentaires transmises par courriel par KEYWI S.A ou (ii) si le Client fournit des informations incorrectes ou incomplètes concernant ses allergies ou préférences alimentaires.

Pour attester que les informations transmises par le Client ont bien été communiquées au restaurateur, KEYWI S.A. conserve des preuves de cette transmission, telles que les courriels avec accusé de réception adressés au restaurateur concernant les informations alimentaires des participants ainsi que la confirmation de réservation reprenant ces informations. Ces données sont conservées pendant une durée de trois (3) ans après l'exécution de la Prestation, afin de gérer les réclamations potentielles et de fournir un service après-vente, conformément à l'article 5 e) du Règlement général sur la protection des données (« RGPD »).

Les [Conditions générales de vente du restaurateur, s'il en existe](#) s'appliquent cumulativement avec les présentes CGV. Pour toute réclamation concernant une Prestation de service de restauration, le Client doit informer le restaurateur et/ou KEYWI S.A. le jour-même de l'évènement pour avoir la possibilité de constater si celles-ci sont fondées ; sinon dans les quarante-huit (48) heures au plus tard après l'évènement à l'adresse mail [hello@sightseeing.lu](mailto:hello@sightseeing.lu).

Passé ce délai, la Prestation de service de restauration est considérée comme étant en accord avec la réservation.

---

## 3- VISITES CULTURELLES, SPORTIVES, OU FESTIVES

La Plateforme propose des services de visites de différents sites touristiques. Les Clients peuvent réserver des visites individuelles ou en groupe. Les visites sont disponibles dans plusieurs langues. Les Clients peuvent sélectionner la langue de leur choix au moment de la réservation.

En cas de visite avec guide accompagnateur, KEYWI S.A. garantit la qualité et la compétence des guides accompagnateurs sélectionnés. Cependant, KEYWI S.A. ne peut être tenue responsable de la conduite des guides ou des erreurs ou omissions dans les informations fournies par les guides lors des visites.

Il appartient au Client de consulter les [Conditions Générales de Vente \(CGV\) et/ou les Conditions Générales d'Utilisation \(CGU\) des Prestataires de services de visites touristiques](#) pour obtenir des informations complètes sur les conditions de réservation, les responsabilités et les recours.

---

## 4- AUDIO GUIDES

La Plateforme offre des services d'audio guides pour différents sites touristiques. Les Clients peuvent louer ou télécharger les audio guides directement depuis leur smartphone. Les audio guides peuvent être écoutés sur divers appareils, tels que les smartphones, les tablettes et les lecteurs MP3 et selon leur compatibilité.

La responsabilité de la qualité, de l'exactitude et de la mise à jour des contenus des audio guides incombe au(x) Prestataire(s) de services. KEYWI S.A. ne peut être tenue responsable des erreurs, omissions ou imprécisions dans les contenus fournis. Les réclamations concernant la qualité ou le contenu des guides doivent être adressées directement aux Prestataires de services d'audio guides, bien que KEYWI S.A. s'efforcera de faciliter la résolution des problèmes.

Il appartient au Client de consulter les [Conditions Générales de Vente \(CGV\) et/ou les Conditions Générales d'Utilisation \(CGU\) des Prestataires de services d'audio guides](#) pour obtenir des informations complètes sur les conditions de réservation, les responsabilités et les recours en cas de problème technique, d'incompatibilité ou d'erreurs sur le contenu.

## ARTICLE 5 – RESPECT DES HORAIRES ET DU LIEU DE RENDEZ-VOUS

Le Client reconnaît et accepte que le véhicule de KEYWI S.A. est soumis aux fluctuations liées au trafic et aux conditions météorologiques. En cas d'arrivée au point de prise en charge retardée, le Client est informé le plus rapidement possible et, en tout état de cause, dès que cette information est disponible. Ces informations peuvent être communiquées selon les cas par appel téléphonique, notification dans l'application ou mise à jour de l'heure estimée d'arrivée dans l'application ou oralement. Un départ anticipé ou une arrivée retardée ne donnera lieu à aucun remboursement.

Le Client doit se présenter le jour précisé, aux heures et lieu de rendez-vous, mentionnés dans la confirmation de réservation. Le nom du Client est comparé à la liste des réservations affichée sur le téléphone portable du chauffeur ou tout autre Prestataire basée sur les Réservations afin de savoir s'il peut monter à bord. Le Client présente sa réservation sur son téléphone ou sur un support papier.

L'absence du Client lors de la prise en charge peut entraver la capacité de KEYWI S.A. et/ou du ou des Prestataire(s) de services à fournir le(s) Prestation(s) et peut entraîner l'annulation du billet aux frais du Client.

Si le Client n'est pas présent sur le lieu de départ de la Prestation réservée et à l'heure prévue, le Chauffeur a le droit de partir et le Client sera en « *no show* » c'est-à-dire ayant effectué une réservation sans l'avoir honorée. Ce « *no show* » ne permet qu'un remboursement partiel ou aucun remboursement selon le montant initial de la réservation.

Si le Client est informé par notification, mise à jour de l'Application, SMS, courriel ou par toute autre forme écrite ou orale d'un retard, le Client est invité à se présenter au nouvel horaire qui lui sera communiqué. A défaut, le droit au transport ou à toute autre Prestation de service sera annulé et le Client remboursé dans les conditions prévues aux présentes CGV et celles du ou des Prestataire(s) de services, s'il en existe.

## ARTICLE 6 – PERSONNES A MOBILITE REDUITE (PMR) OU EN SITUATION DE HANDICAP

KEYWI S.A s'engage à fournir des informations claires et précises sur l'accessibilité des services et des installations touristiques pour les personnes à mobilité réduite (PMR) visible via une icône sur la plateforme.

Lors du processus de réservation, il est de la responsabilité du Client de faire part à KEYWI S.A. de sa condition et/ou de celle des autres participants éventuels, à mobilité réduite ou en situation de handicap.

KEYWI S.A. peut refuser d'effectuer une réservation, d'émettre ou de délivrer un titre de transport, d'accepter la personne à bord du véhicule ou plus généralement, KEYWI S.A. et/ou le ou les Prestataire(s) de services peu(ven)t refuser de fournir une Prestation donnée, en raison du handicap ou de la mobilité réduite de la personne, dans les situations suivantes :

- Pour se conformer aux exigences de sécurité applicables, établies par des dispositions du droit international, du droit de l'Union ou du droit national, ou pour se conformer aux exigences en matière de santé et de sécurité établies par les autorités compétentes.
- Lorsque la conception du véhicule ou de l'infrastructure, y compris les lieux de prise en charge, ou plus généralement lorsque les modalités d'exécution de la Prestation rendent physiquement impossible l'embarquement, le débarquement, le transport ou l'exécution de la Prestation de service autre que de transport, de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite d'une manière sûre et opérationnellement réalisable.

Le Client concerné est immédiatement informé des raisons du refus de transport ou de la Prestation de service autre que le transport et, s'il en fait la demande, il en est informé par écrit dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande.

Les véhicules ne sont munis que de sièges standard. En raison de ces spécificités, le transport de personnes handicapées ou de personnes à mobilité réduite n'est actuellement possible que si ces personnes sont en mesure de monter dans le véhicule sans l'aide du chauffeur. Le Client peut demander à être accompagné par une personne de son choix capable de fournir l'assistance nécessaire à la personne handicapée ou à la personne à mobilité réduite.

Un système de consigne pour les fauteuils roulants est proposé sur certaines Prestations, aux risques et périls du Client. Le montant de l'indemnisation en cas de détérioration d'un fauteuil roulant ou de tout autre équipement de mobilité ou d'appareils fonctionnels est toujours égale à la valeur de remplacement ou au coût de réparation de l'équipement perdu ou détérioré.

Dans ce cas, tous les efforts seront mis en œuvre pour remplacer, au moins temporairement, ce type d'équipement par un autre équipement présentant les mêmes caractéristiques techniques et fonctionnelles que celles de l'équipement de mobilité perdu ou détérioré.

Si la réservation pour une personne handicapée ou à mobilité réduite a été confirmée, qu'un titre de transport a été émis et/ou qu'une confirmation de réservation précisant la Prestation de service autre que le transport a été fournie, mais que l'embarquement ou la participation à la Prestation réservée est finalement refusé(e), la personne concernée ainsi que son accompagnant recevront un remboursement correspondant au prix payé pour cette Prestation.

KEYWI S.A s'efforce d'assurer que les Prestataires de services respectent les normes d'accessibilité et fournissent une assistance adéquate aux PMR. Toutefois, la responsabilité de KEYWI S.A. ne pourra être engagée pour des manquements imputables aux Prestataires de services.

#### ARTICLE 7 – MINEURS

Pour les Prestations de transport, les mineurs de moins de douze (12) ans doivent être accompagnés par une personne âgée de seize (16) ans ou plus. Les mineurs doivent également être accompagnés lors des Prestations réservées autre que de transport, par une personne ayant l'autorité parentale.

Si un mineur se présente sans être accompagné conformément à ces exigences, l'accès à la Prestation peut lui être refusé. Dans ce cas, aucun remboursement ne sera accordé.

#### ARTICLE 8 – ANIMAUX

Le transport d'animaux est exclu, à l'exception du transport de chiens guides d'aveugles et de chiens dont le poids n'excède pas 6 kgs et à condition de transporter l'animal dans un sac de transport, ou en laisse, sans déranger les autres participants. L'animal ne doit présenter aucun danger pour la sécurité, et ne doit pas être porteur d'infections. Les Prestataires de services peuvent proposer des services spéciaux pour les animaux, tels que des espaces dédiés – tandis que d'autres peuvent ne pas autoriser la présence d'animaux. Le Client doit vérifier les [Conditions d'accueil des animaux, établies par les Prestataires de services responsables de l'exécution des Prestations](#), qui prévalent sur les présentes dispositions en cas de contradiction.

#### ARTICLE 9 – BAGAGES

##### A – BAGAGES A MAIN

Les bagages à main doivent être rangés dans les porte-bagages disponibles ou placés sous les sièges devant les passagers. L'assistance concernant le chargement ou le déchargement de bagages n'est fournie par le conducteur du véhicule que dans des cas exceptionnels et ne constitue pas un droit.

Un système de consigne est proposé sur certaines Prestations, aux risques et périls du Client. Le Client est par ailleurs invité à se référer à la [Politique de bagages du Prestataire de service](#) qui exécute la Prestation, qui prévaut sur les présentes dispositions en cas de contradiction.

En règle générale, le transport des bagages à main est gratuit, mais limité à un bagage par Client, d'une taille maximale de 42 x 30 x 18 cm et d'un poids maximal de sept (7) kg. Le Client est tenu de stocker et de surveiller les bagages à main de manière à ne pas compromettre la sécurité du transport et/ou de la Prestation de service autre que le transport, ou à ne pas déranger les autres participants. Les bagages à main et leur contenu sont sous la responsabilité du Client pendant toute la durée d'exécution de la Prestation réservée et doivent être surveillés en conséquence. En cas d'accès non autorisé par un tiers, le Prestataire de service doit en être informé immédiatement. Le Client est tenu de vérifier son bagage à main et son intégralité avant la fin de la Prestation.

##### B – BAGAGES SPECIAUX

Sont considérés comme bagages spéciaux tous les objets dont les dimensions dépassent celles applicables aux bagages. Les bagages spéciaux ne sont pas admis dans les véhicules. Le Client est par ailleurs invité à se référer à la [Politique de bagages du Prestataire de service](#) qui exécute la Prestation, qui prévaut sur les présentes dispositions en cas de contradiction.

Instruments de musique : Si l'instrument de musique, y compris son étui, ne dépasse pas les dimensions maximales d'un bagage à main, il peut être transporté gratuitement à la place du bagage à main. S'il dépasse de telles dimensions, il peut être transporté gratuitement avec l'accord préalable du Prestataire de services et/ou de son Chauffeur. Les instruments de musique avec étui dont les dimensions dépassent 135 x 48 x 35 cm ne sont pas transportés.

En tout état de cause, KEYWI S.A. déclinent toute responsabilité en cas de perte, vol, casse ou détérioration quelconque de l'instrument pendant le trajet ou pendant l'exécution de la Prestation autre que celle de transport. Le Client doit vérifier si les lieux visités permettent l'accès des instruments de musique.

**Objets de valeur et appareils électroniques :** Les objets de valeur et les objets fragiles sont soumis au devoir de diligence du Client. Si le Client décide de placer des objets de valeur dans son bagage, il en assume les conséquences si ces objets sont endommagés.

**Poussettes :** Les poussettes peuvent être transportées, avec un maximum d'une poussette par passager. Elles doivent être pliables, car les poussettes non pliables ne sont pas acceptées. Le transport des poussettes est gratuit. Il est également important de vérifier si les lieux touristiques visités sont adaptés pour les poussettes. Le Client doit s'assurer que les itinéraires et les installations permettent un accès et que cet accès soit facile et sûr avec une poussette.

**Vélos et scooters électriques :** Le transport de vélos et de trottinettes électriques dans les véhicules est en principe exclu. Le Client doit vérifier si les lieux visités proposent des espaces pour ces équipements et s'il existe des restrictions ou frais supplémentaires associés.

## C – OBJETS PERDUS ET TROUVES

Le Client est responsable de ses propres bagages et effets personnels et de tout objet placé par lui-même dans le véhicule, ou partout ailleurs pendant toute la durée de la/les Prestation(s).

KEYWI S.A. décline toute responsabilité en cas de dommage, de perte ou de vol de ces biens et ne pourra être tenue responsable des pertes subies, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de bénéfices futurs, les revenus potentiels et les dépenses ou pertes supplémentaires encourues à la suite de la perte ou du vol de bagages ou de biens personnels.

KEYWI S.A. s'efforcera, dans la mesure du possible, à aider le Client à retrouver le(s) objet(s) perdu(s). Le Client devra immédiatement contacter KEYWI S.A. en cas de perte. La restitution d'objets oubliés ou trouvés peut entraîner des frais de livraison et/ou d'expédition pour le destinataire.

## D – PLAFOND D'INDEMNISATION RELATIF AUX BAGAGES

La responsabilité de KEYWI S.A. et le taux d'indemnisation des dommages causés aux bagages ou effets personnels doivent être limités et exclus comme suit :

En cas de détérioration de bagages ou d'effet personnel résultant d'un accident impliquant le véhicule ou d'une perte de bagage ou d'effet personnel pour la même raison, le montant maximal prévu pour l'indemnité que devra verser KEYWI S.A. pour tout dommage justifié dont elle sera tenue pour responsable, est limitée à la somme de cent cinquante (150) euros par unité de bagage, sauf faute lourde.

Toute responsabilité est exclue en cas de perte de bagages sans lien avec un accident impliquant le véhicule, outre le mélange ou le vol d'un bagage, sauf en cas d'acte délibéré ou de grave négligence du Prestataire de transport.

La responsabilité pour des dommages présents ou futurs résultant de la mauvaise organisation du bagage du passager est exclue, sauf en cas d'acte délibéré ou de grave négligence du transporteur.

## ARTICLE 10 – CONDITIONS DE PAIEMENT

### A – FIXATION DU PRIX

Les prix des Prestations est fixé par les tarifs en vigueur au moment de la Réservation et suivant le devis fixé. Ils sont indiqués en Euros, TTC (TVA comprise). Le prix ne comprend que ce qui est mentionné comme « INCLUS » dans l'offre. Des frais additionnels sont susceptibles de s'ajouter pour ce qui est « NON INCLUS ».

### B – ACOMPTES

Quand il y a lieu, un acompte de 50 % du montant total initial de la commande est exigé à la signature du devis valant commande.

Le solde restant, incluant les éventuels changements et /ou ajouts, est payable au plus tard le jour de la Prestation.

### C – MODES DE PAIEMENT

Les prestations peuvent être réglées en espèces dans les limites légales, par carte bancaire, par virement bancaire aux coordonnées indiquées dans la réservation, ou par chèque-cadeau sightseeing.lu. Chaque chèque-cadeau est valable pour une prestation spécifique et peut être utilisé exclusivement sur la Plateforme sightseeing.lu.

Les chèques-cadeaux ont une durée de validité de 2 ans. Ils ne peuvent être ni retournés, ni échangés contre de l'argent. Le solde du chèque cadeau est accessible directement sur l'application mobile ou le site en ligne à l'adresse suivante : <https://sightseeing.lu/fr/vouchers/>

Le paiement en ligne est également possible, conformément aux informations détaillées dans les [Conditions Générales d'Utilisation \(CGU\)](#).

## D – TARIFS DE GROUPE

Des tarifs de groupe sont applicables en cas de groupe d'au moins dix (10) personnes. Pour ce faire, il convient d'adresser un mail à [hello@sightseeing.lu](mailto:hello@sightseeing.lu) en amont de la réservation afin de recevoir une offre.

## E – TARIFS ENFANTS

Des tarifs préférentiels sont applicables pour les enfants et gratuit pour les moins de 3 ans. Ces tarifs sont mentionnés directement lors de la réservation.

## F – RETARD DE PAIEMENT

Toute facture non payée à son échéance entraîne l'application d'une pénalité égale au taux de l'intérêt légal majoré de huit (8) points, calculée à compter de la date d'échéance figurant sur la facture ainsi que l'application d'un montant forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement.

La totalité des sommes dues par le Client devient immédiatement exigible sans formalité, sans préjudice des dommages et intérêts dont KEYWI S.A. peut se prévaloir. KEYWI S.A. se réserve le droit de ne pas permettre l'exécution de la Prestation et ne pourra être tenue responsable des conséquences associées à l'exercice de ce droit, ni tenue au paiement d'aucune indemnité.

## ARTICLE 11 – EXCLUSION DU DROIT DE RETRACTATION

Il est porté à l'attention du Client, que bien qu'ayant la qualité de consommateur, il ne bénéficie pas d'un droit de rétractation. En effet, le droit de rétractation n'est pas prévu par la loi dans le cas des contrats à distance qui concernent la prestation d'activités de loisirs, si le contrat prévoit une date ou une période d'exécution spécifique, ce qui correspond à l'ensemble des activités proposées sur la Plateforme sightseeing.lu telles que mais sans s'y limiter :

les « excursions », les « billets d'entrée », les « visites guidées », etc. En conséquence, les trajets et options commandés sur la Plateforme sont exclusivement soumis aux Conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes CGV et à celles du ou des Prestataire(s) de service(s), s'il en existe.

## ARTICLE 12 - MODIFICATION DE LA RESERVATION

### A – MODIFICATION PAR LE CLIENT

Lorsqu'avant la date prévue du début de la Prestation, le Client souhaite modifier sa Réservation par exemple un report de la date de l'activité ou des changements intervenus au niveau des participants, il doit adresser sa demande par écrit à l'adresse : [hello@sightseeing.lu](mailto:hello@sightseeing.lu)

La modification doit avoir lieu a minima soixante-douze (72) heures avant le début de la Prestation et avant confirmation de services assurés pour les activités nécessitant un minimum de participants. Si la demande de modification est faite dans les délais impartis, KEYWI S.A. émettra une confirmation de modification.

### B – MODIFICATION PAR KEYWI S.A.

Les horaires et les tarifs ne sont pas intangibles. KEYWI S.A. se réserve le droit de modifier les horaires, trajets et tarifs précédemment proposés pour des raisons valables, notamment lorsque ces modifications résultent d'une décision des autorités compétentes.

Si ces modifications interviennent après une réservation effectuée par le Client, ce dernier peut soit conserver son billet et accepter les modifications, soit demander l'annulation de son billet et obtenir le remboursement du prix du billet.

Lorsqu'avant la date prévue du début de la Prestation, KEYWI S.A. est contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, le Client peut, soit conserver son billet et accepter les modifications, soit annuler la réservation et obtenir remboursement du prix payé. Si la modification entraîne une réduction du prix de la Prestation, la différence sera remboursée au Client. En revanche, toute augmentation de prix sera prise en charge par KEYWI S.A. sans frais supplémentaires pour le client.

## ARTICLE 13 – CESSION DU CONTRAT

Le Client est tenu d'informer KEYWI S.A. de sa volonté de céder la ou les Prestation(s) réservées par tout moyen écrit, au plus tard sept (7) jours avant le début de la ou le(s) Prestation(s). La cession du contrat doit s'effectuer à prix coûtant. Le Client devra obtenir l'autorisation préalable écrite de KEYWI S.A.



En cas d'autorisation écrite expresse de KEYWI S.A., le cédant et le cessionnaire sont responsables solidairement vis-à-vis de KEYWI S.A., du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

#### ARTICLE 14 - ANNULATION DE LA RESERVATION

##### A – ANNULATION PAR LE CLIENT

Toute annulation totale ou partielle par le Client doit être notifiée par écrit, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à KEYWI S.A sis 430-434 route de Longwy L-1940 LUXEMBOURG, soit par mail à l'adresse suivante : [hello@sightseeing.lu](mailto:hello@sightseeing.lu) Une annulation envoyée directement aux Prestataires de services ne sera pas considérée comme valable et restera due en totalité.

En cas d'annulation de la Réserve par le Client, KEYWI S.A. remboursera au Client le montant correspondant aux services annulés, selon les conditions ci-après définies :

<b>Annulation à plus de 90 jours de la date de la prestation prévue.</b>	Annulation sans frais.
<b>Annulation entre 60 et 89 jours de la date de la prestation prévue.</b>	Frais de 15% du montant de la réservation.
<b>Annulation entre 30 et 59 jours de la date de la prestation prévue.</b>	Frais de 25% du montant de la réservation.
<b>Annulation entre 15 et 29 jours avant la date de la prestation prévue.</b>	Frais de 50% du montant de la réservation.
<b>Annulation à moins de 15 jours de la date de la prestation prévue.</b>	Frais de 100% du montant de la réservation.

Si l'annulation par le Client est due à l'absence d'équipements adaptés à disposition de KEYWI S.A. ou du Prestataire de services pour une personne à mobilité réduite, la réservation sera annulée sans frais.

Les conditions météorologiques défavorables ne sauraient constituer un motif valable d'annulation de la Prestation par le Client.

##### B – ANNULATION PAR KEYWI S.A.

Lorsqu'avant le début de la Prestation, KEYWI S.A. annule la Prestation, le Client en est informé par tout moyen. Le Client sera remboursé dans les meilleurs délais selon le mode de paiement qu'il a utilisé, sauf s'il accepte une Prestation de substitution proposée par KEYWI S.A.

L'insuffisance du nombre de participants est considérée comme un motif valable d'annulation pour certains types de Prestations. Dans ce cas, KEYWI S.A restituera au Client la totalité des sommes versées correspondantes.

#### ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE

On entend par « *événement de force majeure* » un événement indépendant de la volonté d'une personne, qui de par sa nature, ne pouvait être prévu par cette personne ou qui, s'il pouvait être prévu, était inévitable, ce qui inclut, sans que cette liste ne soit exhaustive, les épidémies ou pandémies, défaillance des sources d'énergie, tempêtes, inondations, émeutes, incendies, sabotage, troubles civils, ingérence des autorités civiles ou militaires, actes de guerre déclarés ou non ou les hostilités armées ou toute autre calamité nationale ou internationale, un ou plusieurs actes de terrorisme, arrestations, saisies, entraves par les autorités publiques ou d'autres personnes, barrages routiers, mesures de quarantaine et grèves non imputables à KEYWI S.A. ainsi que l'exclusion ou l'arrêt concerté du travail ou en cas d'entraves, de risques ou d'obstacles causés par un tiers.

KEYWI S.A. et les Prestataires de services ne peuvent être tenus responsables de l'inexécution d'une obligation au titre des présentes CGV, dans la mesure où l'exécution de cette obligation est empêchée, contrariée, entravée ou retardée par un événement de force majeure.

En cas de survenance d'une situation qu'elle considère comme un cas de Force majeure, KEYWI S.A. et les Prestataires de services notifient dès que possible le Client de la situation en précisant (i) la nature du ou des événements visés, leur impact sur sa capacité à remplir ses obligations ainsi que tout document justificatif attestant de la réalité du cas de Force majeure, et (ii) fait tout ce qui est raisonnable possible pour supprimer ces causes et reprendre l'exécution des obligations dès que possible.

KEYWI S.A. se réserve le droit de modifier les Prestations en cas de nécessité, tout en s'efforçant de maintenir la qualité et l'intégrité des Prestations proposées. Toute modification majeure sera communiquée au Client dans les plus brefs délais.

KEYWI S.A se réserve également le droit de résilier le contrat, avant le début de l'exécution de la Prestation si des circonstances exceptionnelles, pour lesquelles KEYWI S.A. ne peut être tenue pour responsable, rendent impossible l'exécution du service. Dans ce cas, le client a droit au remboursement du prix payé.

En cas de résiliation pour cause de force majeure, de danger grave ou d'empêchement, KEYWI S.A. est tenue d'assurer le retour du Client vers son point de départ et à sa demande ; ce droit au retour est limité aux moyens de transport convenus dans la réservation. Les frais supplémentaires liés au retour en raison d'une résiliation extraordinaire restent à la charge du Client.

## ARTICLE 16 – RESPONSABILITE

### A – RESPONSABILITE DU CLIENT

Le Client est responsable de son comportement. KEYWI S.A. se réserve le droit de refuser l'accès aux services à toute personne dont le comportement serait jugé inapproprié.

Le Client est responsable de ses bagages et autres biens personnels durant l'exécution de la ou les Prestation(s). Les objets de valeur et les objets fragiles sont soumis au devoir de diligence du Client. KEYWI S.A décline toute responsabilité en cas de perte.

### B – RESPONSABILITE DE KEYWI S.A.

KEYWI S.A ne fait aucune promesse concernant les Produits des Prestataires de services hormis ceux que KEYWI S.A indique expressément dans les présentes CGV.

La responsabilité de KEYWI S.A est limitée aux dommages matériels directs causés au Client résultant exclusivement d'une faute ou manquement prouvé(e) de KEYWI S.A. dans l'exécution des obligations mentionnées dans les présentes CGV. En aucune circonstance, KEYWI S.A ne sera tenue d'indemniser les dommages immatériels ou indirects du Client.

KEYWI S.A ne saurait être responsable de toute perte ou tout dommage qui n'était pas raisonnablement prévisible lorsque le Client a effectué sa Réservation ou a conclu les présentes Conditions ; ni de tout événement raisonnablement indépendant de la volonté de KEYWI S.A.

**La responsabilité de KEYWI S.A est en tout état de cause limitée au prix payé par le Client lors de la réservation. Cette limitation de responsabilité n'est pas applicable en cas de faute lourde de sa part, préjudice corporel ou de décès.**

En cas de violation des présentes CGV et/ou des Conditions du ou des Prestataire(s) de services par le Client, KEYWI S.A ne pourra pas être tenue responsable des frais qu'un Client aura encouru en conséquence.

Le Client est invité à consulter les plafonds d'indemnisation spécifiques applicables en matière de dommages relatifs aux fauteuils roulants (cf. Article 6 des présentes CGV) ainsi qu'aux dommages relatifs aux bagages dans le cadre d'une Prestation de transport (cf. Article 9 D) des présentes CGV).

### C – RESPONSABILITE DU OU DES PRESTATAIRE(S) DE SERVICE(S)

KEYWI S.A. met à disposition une Plateforme en ligne permettant à un Client de réserver diverses activités et services de tourisme réalisés par des Prestataires de services. KEYWI S.A. agit exclusivement en tant qu'intermédiaire et ne fournit pas directement les services réservés par le Client sur la Plateforme.

Chaque Prestation de service de tourisme réservée via la Plateforme est fournie par un ou plusieurs Prestaire(s) de services (autre que KEYWI S.A.). Les Prestataires sont seuls responsables de l'exécution des services réservés, ainsi que du respect des législations applicables et obligations contractuelles. Le Client est tenu de lire et d'accepter les Conditions Générales de Vente des Prestataires avant de réserver un service.

KEYWI S.A. décline toute responsabilité en cas de dommages, de pertes ou de frais de quelque nature que ce soit résultant de ou liés à l'exécution des Prestations fournies par les Prestataires de services.

KEYWI S.A. ne pourra être tenue responsable en cas de mauvaise exécution ou de non-exécution des services par les Prestaires de services, ni des conséquences directes ou indirectes qui en découlent, y compris mais sans s'y limiter les éventuels accidents, blessures, maladies, pertes de biens ou autres dommages pouvant survenir pendant la réalisation des Prestations.

## ARTICLE 17 - ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE

### A - ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE DE KEYWI S.A.

KEYWI S.A. a souscrit une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de AXA afin de couvrir les dommages pouvant être causés aux Clients ou à des Tiers du fait de la Prestation de services proposée.

## B – ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE DES PRESTATAIRES DE SERVICES

Les Prestataires de services réalisant les Prestations proposées sur la Plateforme sightseeing.lu telles que les guides touristiques, restaurateurs etc. sont tenus de souscrire à leur propre assurance Responsabilité Civile Professionnelle.

KEYWI S.A ne saurait être tenue responsable des dommages causés par les Prestataires de services dans le cadre de l'exécution de leurs Prestations.

## ARTICLE 18 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données personnelles sont traitées par KEYWI S.A. en qualité de Co-Responsable de traitement, dans le respect de la législation sur la protection des données applicable, à savoir la loi du 1<sup>er</sup> aout 2018 portant organisation de la Commission nationale pour la protection des données et du Régime général sur la protection des données et le Règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 dit « RGPD » ainsi que toute autre réglementation ultérieure qui viendrait à s'appliquer.

Les données personnelles sont traitées par KEYWI S.A. aux fins de communiquer avec le Client, l'informer des évolutions de ses services, exécuter le contrat entre le Client et KEYWI S.A., traiter les demandes du Client, assurer le suivi de la relation, développer la relation commerciale (« marketing »), gérer les demandes d'exercice de droits à l'égard des données personnelles, assurer la facturation et les paiements, et gérer les réclamations et contentieux éventuels.

Les données personnelles collectées sont transmises aux Prestataires de services exécutant la Prestation de service réservée par le Client. Le Prestataire agit en qualité de Co-Responsable de traitement.

La Société et le Prestataire de services s'engagent à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles de nature à assurer la protection des données personnelles contre les risques liés à l'usage des systèmes d'information.

Pour toute demande relative à la protection des données personnelles, il est possible de contacter KEYWI S.A. via l'adresse électronique prévue à cet effet : [gdp@lightseeing.lu](mailto:gdp@lightseeing.lu)

Pour de plus amples informations, les données personnelles du Client sont traitées par KEYWI S.A. conformément à la Politique de confidentialité des données de SLG accessible depuis le lien suivant : <https://www.slq.lu/politique-de-confidentialite/>

## ARTICLE 19 – DROIT A L'IMAGE

Le Client est informé que des photos ou vidéos des événements pourront être publiées sur le site Internet et/ou l'Application mobile de sightseeing.lu et/ou les réseaux sociaux à des fins de promotion des Prestations proposées.

Le Client devra donner à son interlocuteur sur place (guide etc.) son consentement pour être photographié ou filmé, d'une part - et son consentement pour leur publication et diffusion sur Internet, d'autre part. En cas de refus d'apparaître, le Client notifiera à son interlocuteur son refus par déclaration écrite. Dans un tel cas, le Client ne pourra cependant pas refuser l'utilisation de photographies sur lesquelles il n'est pas reconnaissable.

Par ailleurs, toute photographie publiée sur Internet par le Client pourra être utilisée par KEYWI S.A.

## ARTICLE 20 – DISPOSITIONS GENERALES

Le fait de tolérer le manquement à l'une quelconque des obligations prévues aux CGV, ne pourra être interprété comme une renonciation à se prévaloir ultérieurement de cette obligation à l'égard du défaillant. Si l'une quelconque des dispositions des CGV est annulée en tout ou partie, la validité des dispositions restantes des CGV n'en sera pas affectée. La disposition annulée devra être remplacée par une disposition valable correspondant à l'esprit des présentes CGV.

## ARTICLE 21 - REGLEMENT DES LITIGES ET DROIT APPLICABLE

### A - REGLEMENT DES LITIGES

#### 1- RECLAMATIONS

A l'exception du délai spécifique mentionné pour la Prestation de restauration, toute réclamation d'un Client relative à une Prestation délivrée via la Plateforme sightseeing.lu doit être effectuée soit en physique, dans les locaux de Sightseeing.lu situés sis 430-434 route de Longwy, L-1940 LUXEMBOURG, soit par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse susmentionnée, soit à l'adresse mail suivante : [hello@lightseeing.lu](mailto:hello@lightseeing.lu) et ce dans le

délai d'un (1) mois suivant la date de réalisation de la prestation. Nonobstant les dispositions légales impératives, le Client reconnaît et accepte qu'à l'issue du délai fixé, il n'est plus autorisé à déposer une réclamation.

KEYWI S.A. s'engage à informer le Client de l'état de sa réclamation dans un délai d'un (1) mois à compter de sa réception, en précisant si celle-ci a été acceptée, rejetée ou est encore en cours d'examen. Une réponse définitive sera fournie au Client dans un délai maximum de trois (3) mois à partir de la date de réception de la réclamation.

---

## 2- RESOLUTION AMIABLE

KEYWI S.A. s'engage à tout mettre en œuvre afin de trouver un accord amiable en vue de résoudre le différend.

Le Client a par ailleurs la possibilité, pour toute réclamation concernant la réservation, l'exécution ou les conséquences de la Prestation, dûment introduite auprès de KEYWI S.A. conformément au paragraphe ci-dessus et n'ayant pas abouti à un règlement amiable du litige, de recourir gratuitement à la procédure de médiation prévue par le Code de la consommation luxembourgeois (articles L.421-1 à L.422-9.), à condition que la réclamation ait été introduite auprès du médiateur de la consommation (p. a. Service national de la consommation, 6, rue du Palais de Justice à L-1841 LUXEMBOURG ; [info@mediateurconsommation.lu](mailto:info@mediateurconsommation.lu)) dans un délai d'un (1) an à compter de la date à laquelle le Client a introduit sa réclamation auprès de KEYWI S.A. conformément aux paragraphes ci-dessus.

Le Client peut s'adresser à la plateforme européenne de résolution des litiges de consommation en cliquant sur le lien suivant :

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show>

Le Client et KEYWI S.A. restent libres de mettre fin au processus de médiation à tout moment.

---

## 3- ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Tout litige qui n'est pas réglé selon la procédure décrite ci-dessus est de la compétence exclusive des tribunaux DE LUXEMBOURG-VILLE, sauf disposition impérative contraire, et ce indépendamment de la pluralité de défendeurs et/ou de l'exercice des droits, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures en référé ou par requête.

## B – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont régies et interprétées conformément au droit luxembourgeois, sous réserve de l'applicabilité de règles impératives nationales ou européennes.