

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Mis à jour le 09 août 2024

ARTICLE 1 : PRÉSENTATION

La société **SEZAME**, société par actions simplifiée (SAS) au capital social de 1 000 euros dont le siège social est situé 10 rue Blacas à NICE (06000), est enregistrée au Registre du commerce et des sociétés de Nice sous le numéro 914 716 220.

Numéro de TVA intracommunautaire : FR48914716220

Adresse électronique: contact@joinsezame.com

Les présentes conditions générales de vente (les « **CGV** ») s'appliquent à toute réservation d'Expérience effectuée par un Client sur le Site. Elles sont disponibles sur le site internet de SEZAME accessible à l'adresse <https://joinsezame.com/>.

SEZAME se réserve le droit de modifier à tout moment ses CGV. Toutefois, les CGV applicables sont celles en vigueur au jour de la réservation par le Client.

Chacune des Expériences sélectionnée est soumise aux Conditions Générales de Vente spécifiques de l'Hôtel partenaire et aux présentes conditions générales de vente.

ARTICLE 2 : DÉFINITIONS

Les termes employés dans le corps des CGV et débutant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

- **Client** : Désigne toute personne physique ou morale procédant à une ou des Réservations.
- **Expériences** : Désigne les offres, hors hébergement, proposées par les Hôtels Partenaires sur le site.
- **Hôtel partenaire** : Désigne un hôtel partenaire de SEZAME dont les offres sont diffusées sur le Site.
- **Réservation** : Désigne tout achat d'Expérience effectué par un Client sur le Site et confirmé par SEZAME.
- **Site** : Désigne le site internet accessible à l'adresse <https://joinsezame.com/>.

ARTICLE 3 : OBJET

SEZAME met à la disposition des utilisateurs du Site une plateforme en ligne de réservation d'Expériences proposées par ses Hôtels partenaires.

SEZAME propose sur le Site des Expériences au nom et pour le compte des Hôtels Partenaires.

L'achat d'Expériences par un Client emporte contractuellement l'acceptation sans réserve de l'intégralité des CGV en vigueur à la date de l'achat.

ARTICLE 4 : RÉSERVATION DES EXPÉRIENCES

4.1 Processus de réservation

La Réservation des Expériences s'effectue uniquement via le Site. Le Client peut procéder à la réservation en se connectant à un compte Sezame, à un compte Google ou s'il n'en dispose pas en se connectant « *en tant qu'invité* », selon les étapes suivantes :

1-Le Client choisit sur le Site l'Expérience souhaitée et sélectionne au choix « **Réserver** » ou « **Offrir en cadeau** » afin d'accéder au processus de Réservation de l'Expérience.

2- Le Client sélectionne la quantité, le jour et l'horaire proposés sur la page dédiée à l'Expérience.

Lorsque l'horaire n'est pas proposée dans le processus de réservation, SEZAME informe le Client que l'Hôtel Partenaire prendra contact avec celui-ci dans les 24h suivant la réservation pour convenir d'un créneau horaire.

Lorsqu'un accord est trouvé entre l'Hôtel partenaire et le Client sur un créneau horaire, SEZAME adresse au Client un courrier électronique confirmant la Réservation et le paiement de l'Expérience.

À défaut d'accord sur le créneau horaire ou de réponse de l'Hôtel partenaire dans un délai de 24h suivant la réservation, SEZAME adresse au Client un courrier électronique confirmant l'annulation de la Réservation et l'informant que l'empreinte bancaire associée à la Réservation sera annulée dans un délai compris entre 5 et 7 jours.

3- Avant de passer à l'étape suivante, le Client a la possibilité de remplir un champ intitulé « *Informations complémentaires* » afin de transmettre à SEZAME tout type d'information utile à la bonne réalisation de l'Expérience (par exemple : allergie, maladie, grossesse etc.)

3- En cliquant sur « suivant », le Site affiche la fiche récapitulative contenant les détails de la demande de Réservation (quantité, date, heure, lieu et prix). Le Client est tenu, avant poursuivre la réservation et de procéder au paiement, de vérifier la fiche récapitulative contenant le(s) détail de(s) Expériences choisies.

4- Pour procéder à la confirmation de la Réservation, le Site propose au Client de réserver la (les) Expérience(s) en se connectant à un compte Sezame, à un compte Google ou « en tant qu'invité ». Lorsqu'il se connecte « En tant qu'invité » le Client renseigne uniquement ses coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone et adresse e-mail) et ses informations de carte bancaire pour procéder au paiement.

5- Après avoir lu les CGV, le Client aura la possibilité de confirmer et payer sa réservation en cliquant sur « *payer* ». Étant précisé qu'en validant cette réservation, le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté les CGV et accepter la réservation de manière définitive sous les réserves exprimées aux articles 7 et 8 ci-dessous.

Dans le cas où le Client a réservé une Expérience sans créneau horaire, le montant l'Expérience choisie fera l'objet d'une empreinte bancaire constitutive d'une pré-autorisation de paiement. Le paiement sera confirmé dans les conditions définies à l'article 4.1, 2°.

Le Client valide le paiement en cliquant sur « payer » pour finaliser la Réservation de l'Expérience.

4.2. Confirmation de la réservation

Une fois le paiement validé, SEZAME adressera une confirmation de réservation au Client, par e-mail, à l'adresse communiquée par le Client, dans un délai maximal d'un (1) jour ouvré suivant la date de réception des sommes par l'intermédiaire du prestataire de service de paiement Stripe au titre de la réservation.

Si le Client n'a pas reçu cet e-mail de confirmation, il est invité à consulter ses « spams ». Si cet e-mail ne figure pas dans les « spams », le Client est invité à contacter SEZAME par courrier électronique à l'adresse contact@joinsezame.com.

Le jour de la Réservation, le Client présentera à l'Hôtel Partenaire la confirmation de la Réservation ainsi qu'une pièce d'identité valide.

ARTICLE 5 : PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Le prix de l'Expérience, affiché sur le Site, est celui en vigueur au moment de la réservation et correspond au prix de l'Expérience réservée toute taxe comprise (TTC).

SEZAME dispose d'un mandat pour encaisser, au nom et pour le compte des Hôtels Partenaires, les sommes dues par le Client au titre de la Réservation d'une ou des Expériences.

Le paiement s'effectuera au comptant au moment de la Réservation de l'Expérience sur le Site.

Le paiement de l'Expérience est effectué par carte bancaire ou par carte-cadeau prépayée:

(a) Par carte bancaire: Le paiement de l'Expérience est effectué par carte bancaire (carte Visa/Mastercard/American Express), en indiquant directement dans la zone prévue à cet effet, le numéro de carte, sa date de validité, ainsi que le code CVV situé au dos de la carte.

Pour des raisons de sécurité, tous les paiements effectués sur le Site par carte bancaire passent par l'intermédiaire du prestataire de service de paiement Stripe

L'engagement de payer donné par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la réservation, le Client autorise SEZAME à débiter sa carte du montant total de la réservation.

Toutefois, lorsqu'il s'agit d'une Réservation dont l'horaire n'a pas été fixé au moment de la commande le Client autorise SEZAME à prendre une empreinte bancaire, dans les conditions définies à l'article 4.1, 2° des CGV.

(b) Par carte-cadeau prépayée : le paiement de l'Expérience est effectué par carte-cadeau, en renseignant le numéro nominatif de la carte-cadeau dans la case intitulée « Code promotionnel ». Si le montant de la carte-cadeau est inférieur au montant de l'Expérience, le Client peut compléter le paiement par carte bancaire.

Tout achat d'Expériences par un Client qui ne serait pas effectué via le Site mais en direct auprès de l'Hôtel Partenaire fera l'objet d'une facturation distincte par ce dernier.

ARTICLE 6 : CARTE-CADEAU

SEZAME propose au Client la possibilité d'acheter une carte cadeau prépayée utilisable comme moyen de paiement pour la Réservation d'une Expérience sur le Site. Le Client choisit le montant qui sera crédité sur la carte-cadeau. La carte-cadeau est une carte de paiement valable 1 an à compter de l'achat.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le Client bénéficiera, pour l'achat en ligne d'une carte-cadeau prépayée d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de réception de la commande, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités.

Le Client pourra exercer son droit de rétractation :

- Soit en remplissant le formulaire de rétractation annexé aux présentes CGV et en le renvoyant, dûment rempli et signé, par courrier électronique à contact@joinsezame.com ou par voie postale à l'adresse 10 rue Blacas à NICE (06000).
- Soit en rédigeant un courriel à contact@joinsezame.com ou un courrier postal à envoyer à l'adresse postale 10 rue Blacas à NICE (06000), pour faire part à SEZAME de sa décision claire et dénuée d'ambiguïté de se rétracter de sa Réservation en ligne.

Une fois la demande de rétractation réceptionnée par SEZAME, celle-ci communiquera sans délai au Client un accusé de réception de sa rétractation. Toute rétractation effectuée conformément aux conditions du

présent article donnera lieu à un remboursement de la totalité des sommes versées, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle le Client aura informé SEZAME de sa décision de se rétracter.

Après usage de son droit de rétraction par le Client, la carte cadeau ne pourra plus être utilisée.

Le Client peut télécharger la carte cadeau sous forme de pdf imprimable immédiatement après l'achat.

Les cartes-cadeaux ne sont ni échangeables ni remboursables, une fois le délai de rétractation écoulé, et y compris si elles n'ont pas été utilisées durant leur année de validité.

ARTICLE 7 : ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

Les dispositions légales applicables au contrat conclu à distance, prévues à l'article L.221-28 du Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

« 2° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée »

Le Client ne bénéficie donc d'aucun droit de rétractation pour la réservation sur le Site d'une Expérience à une date déterminée.

Toutefois, pour l'achat d'une carte-cadeau d'un montant déterminé le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours suivant la date de réception de la confirmation d'achat par SEZAME, dans les conditions définies à l'article 6 des présentes CGV.

ARTICLE 8 : FACULTÉ D'ANNULATION DE LA RÉSERVATION

Toute Réservation d'une Expérience est ferme et le Client reconnaît que la Réservation n'est pas soumise à l'application du droit de rétractation du Code de la consommation.

Toutefois, SEZAME offre au Client la faculté d'annuler sa Réservation jusqu'à 24, 48 ou 72 heures avant la date de début de celle-ci selon la politique d'annulation de l'Hôtel Partenaire (rappelée dans le détail de la Réservation), en adressant un courrier électronique à SEZAME à l'adresse contact@joinsezame.com ou un courrier postal à l'adresse postale 10 rue Blacas à Nice (06000). La date de réception du courrier postal par SEZAME étant celle prise en compte pour le calcul des délais d'annulation.

Dans cette hypothèse, la totalité des sommes versées par le Client dans le cadre de sa Réservation seront remboursées par SEZAME.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ

Il est rappelé au Client que SEZAME n'est responsable que de la diffusion des Expériences et de la transmission des Réservations aux Hôtels Partenaires.

Par conséquent, la responsabilité de SEZAME à l'égard du Client ne saurait en aucun cas être engagée en cas de manquement de l'Hôtel Partenaire dans le cadre de l'exécution de(s) l'Expérience(s).

Les Hôtels Partenaires assument l'entière et l'exclusive responsabilité délictuelle ou contractuelle vis-à-vis du Client en ce qui concerne l'exécution des Expériences. En cas de défaillance dans l'exécution de l'Expérience, seul l'Hôtel Partenaire défaillant pourra faire l'objet d'une action en responsabilité intentée par le Client.

Par ailleurs, SEZAME ne sera pas tenue responsable en cas de dommage imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des Expériences comprises dans la Réservation, soit à un cas de force majeure.

Le Client est tenu de communiquer à SEZAME toute non-conformité constatée lors de son séjour, dans les meilleurs délais et par tout moyen écrit.

En outre, SEZAME ne saurait être tenue responsable des erreurs commises par le Client dans l'indication ou l'absence d'indication de ses informations lors de la Réservation sur le Site et pouvant empêcher l'exécution de l'Expérience.

ARTICLE 10 : ASSURANCES

SEZAME a souscrit, auprès de la compagnie **Assurup** une assurance responsabilité civile et professionnelle (n°RCP22071448836).

ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

SEZAME ne saurait être tenue responsable d'un manquement à l'une quelconque de ses obligations qui résulterait d'un évènement de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code civil.

En particulier, SEZAME sera réputée n'avoir commis aucun manquement en cas d'évènement de force majeure empêchant l'exécution de la Réservation, notamment les inondations, épidémies sanitaires, intempéries, tempêtes, tremblements de terre, émeutes, situations d'états d'urgence, actes terroristes, guerres, grèves, suspension ou arrêt d'un évènement sportif, toute obligation légale ou réglementaire ou d'ordre public imposée par les autorités compétentes, et qui aurait pour effet de modifier substantiellement les CGV, ainsi que tout autre évènement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1218 du code civil.

Le cas échéant, SEZAME en informera immédiatement le Client par tout moyen.

Si en raison d'un évènement de force majeure, une Réservation est entièrement et définitivement annulée, le Client aura le choix soit de se faire rembourser le montant total de la Réservation, soit de demander l'émission d'un avoir d'un montant correspondant au montant de la Réservation. Le cas échéant, l'avoir sera valable pendant une durée d'un (1) an à compter de son émission pour une Réservation d'un même montant.

En toute hypothèse résultant d'un cas de force majeure, le Client ne pourra réclamer aucune indemnité à SEZAME.

ARTICLE 12 – RÉCLAMATION – LITIGE – MÉDIATION - DROIT APPLICABLE

Pour toute réclamation portant sur l'Expérience le Client doit s'adresser dans les meilleurs délais à l'Hôtel Partenaire ou à SEZAME à l'adresse contact@joinsezame.com ou par courrier postal adressé à l'adresse suivante : 10 rue Blacas à Nice (06000).

En cas de réponse négative ou à défaut de réponse de la part de SEZAME ou de l'Hôtel Partenaire dans un délai de soixante (60) jours, le Client peut saisir le Médiateur CM2C dans les conditions définies aux articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes : 14 rue Saint Jean 75017 Paris – <https://www.cm2c.net/>.

A défaut de résolution amiable du litige, celui-ci relèvera de la compétence des tribunaux compétents conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

Si l'une quelconque des stipulations des CGV devait être déclarée nulle ou inapplicable, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des CGV, ni altérer la validité de ses autres stipulations.

Le fait que SEZAME ou le Client ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations des CGV ou accepte son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra pas être interprété et ne constituera pas une renonciation par SEZAME ou le Client à son droit de faire appliquer ultérieurement cette stipulation ou toute autres stipulations des CGV.

ARTICLE 13 : DONNÉES PERSONNELLES – DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

Le Client est invité à consulter la politique de confidentialité (accessible [ici](#)) pour être informé de la manière dont SEZAME utilise, traite et protège les données personnelles que le Client lui soumet lors de la réservation d'une Expérience et de toute autre utilisation du Site.

Le Client dispose de la possibilité de demander, gratuitement, l'inscription de son numéro de téléphone sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL disponible à l'adresse suivante : www.bloctel.gouv.fr.

Annexe 1
FORMULAIRE DE RETRACTATION

Société Sezame
10 RUE BLACAS, 06000 NICE
contact@joinsezame.com

Je vous notifie par la présente, ma rétractation du contrat portant sur la vente du ou des Produit(s)/service(s) ci-après mentionné(s) :

Commandé le :

Reçu le :

Numéro de commande :

Nom du client :

Adresse du client :

Date :

Signature du client :