

SIGHTSEEING

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION

1. Contenu

2.	Objet	2
3.	Définition	2
4.	Champ d'application.....	3
5.	Accès aux Services	3
6.	Services fournis par les Vendeurs	4
7.	Disponibilité.....	4
8.	Sécurisation	5
9.	Engagement des Utilisateurs.....	5
10.	Contenu de la Présentation Vendeur	7
11.	Commentaires, critiques, communications et autre contenu	8
12.	Notification d'un contenu injurieux ou diffamatoire	9
13.	Propriété intellectuelle.....	9
14.	Logiciel	9
15.	Utilisation interdite de la Plateforme et/ou des Services.....	10
16.	Entreprises tierces	11
17.	Responsabilité des Utilisateurs	11
18.	Responsabilité de KEYWI.....	11
19.	Suppression de contenu, restriction et blocage de comptes Utilisateurs	12
20.	Frais	Error! Bookmark not defined.
21.	Modification des Services ou des présentes CGU	13
22.	Indivisibilité	13
23.	Renonciation et indivisibilité	13
24.	Protection des données personnelles	14
25.	Réclamations auprès des Vendeurs	14
26.	Loi applicable et compétence.....	14

2. Objet

Les conditions générales d'utilisation suivantes (ci-après les « **CGU** ») s'appliquent et régissent l'utilisation du site internet Sightseeing.lu (ci-après la « **Plateforme** ») ainsi que l'utilisation de tout ou partie des services en ligne (ci-après les « **Services** » ou un « **Service** ») fournis par **KEYWI**, une société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège social au 4, Rue Laangwiss, L-4940 BASCHARAGE, Grand-Duché de Luxembourg et immatriculée auprès du Registre de Commerce et des Sociétés, Luxembourg section B sous le numéro 214450 (ci-après « **KEYWI** »).

La Plateforme est un outil de commerce électronique permettant aux Utilisateurs de consulter les services et/ou produits offerts par les Vendeurs et, après inscription, de rentrer en relation avec ces derniers aux fins de souscrire aux prestations de services qu'ils fournissent.

En accédant à la Plateforme et/ou en utilisant les Services, l'Utilisateur reconnaît qu'il a lu et compris les présentes CGU et convient d'être lié par celles-ci. L'Utilisateur reconnaît également avoir pris connaissance de la [politique de confidentialité](#) ainsi que de la [politique de gestion des cookies](#) de KEYWI.

3. Définition

Sauf stipulation contraire au sein des présentes CGU, les termes commençant par une lettre majuscule ont le sens qui leur est donné au sein du présent article 3.

Acheteur	signifie toute personne physique ou morale, quelle que soit sa forme juridique, faisant l'acquisition de services et/ou produits fournis par les Vendeurs sur la Plateforme ;
CGV	signifie les conditions générales de vente propres aux Vendeurs ;
Conditions Techniques	signifie les conditions et restrictions techniques concernant l'utilisation de la Plateforme et/ou des Services en termes de compatibilité et d'interopérabilité ;
Consommateur	signifie les personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de leur activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale ;
Données	signifie toutes les données, y compris les données à caractère personnel transmises à KEYWI dans le cadre de l'utilisation de la Plateforme ;
Logiciel	signifie les programmes et bases de données informatiques permettant le traitement automatique des données, qui pourraient être mis à la disposition des Utilisateurs par KEYWI dans le cadre de certains Services ;
RGPD	signifie le règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et toute autre loi ou

	règlementation nationale régissant le traitement des données à caractère personnel ;
Utilisateur	signifie les Acheteurs, Vendeurs, ou toute autre personne physique ou morale utilisant la Plateforme sans avoir souscrit aux Services ;
Vendeur	signifie toute personne physique ou morale, quelle que soit sa forme juridique, proposant une ou plusieurs prestations de services sur la Plateforme.

4. Champ d'application

4.1 Les présentes CGU entrent en vigueur au jour de leur publication sur la Plateforme.

4.2 Les présentes CGU prévalent sur les conditions générales ou tout autre contrat applicables aux Utilisateurs qui contrediraient ou s'écarteraient des présentes CGU, y compris à l'encontre de conditions conflictuelles ou divergentes de l'Utilisateur.

5. Accès aux Services

5.1 En utilisant la Plateforme et/ou les Services, l'Utilisateur accepte que les Services soient fournis « *tel quel* » et « *tel que disponibles* », sans garantie aucune, expresse ou tacite.

5.2 En utilisant la Plateforme et/ou les Services, l'Utilisateur accepte que l'utilisation de ceux-ci soit régie par des Conditions Techniques.

5.3 KEYWI offre à chaque Utilisateur la possibilité d'utiliser la Plateforme en tant qu'Acheteur.

5.4 Si l'Utilisateur souhaite souscrire à certains Services sur la Plateforme, l'Utilisateur peut créer un compte utilisateur (le « **Compte Utilisateur** ») en saisissant certaines Données (nom d'utilisateur et adresse email ainsi qu'un mot de passe) au sein d'un formulaire électronique (le « **Formulaire** »).

5.5 Après validation du Formulaire, l'Utilisateur recevra un email à l'adresse fournie lui permettant de valider son inscription et d'accéder aux Services réservés aux détenteurs d'un Compte Utilisateur (l'« **Activation du Compte** »).

5.6 Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer que les Données au sein du Formulaire sont complètes, correctes et authentiques, afin que les Services concernés puissent lui être fournis. En cas de modifications, les Données devront être mises à jour.

5.7 Si les Données se trouvaient être incorrectes ou incomplètes, KEYWI se réserve le droit de suspendre les Services, conformément à la réglementation applicable.

5.8 L'Utilisateur est responsable du maintien de la confidentialité de ses Données, des restrictions d'accès à son ordinateur et autres équipements. L'Utilisateur peut configurer son profil au sein de son Compte Utilisateur. Il appartient à l'Utilisateur de veiller à ce que ses Données

demeurent strictement confidentielles, en s'abstenant de les dévoiler aux tiers, même temporairement, sous quelque forme et de faire un usage strictement personnel de ses Données. Il appartient à l'Utilisateur de changer son mot de passe et d'informer KEYWI immédiatement s'il a des raisons de croire que son mot de passe est connu de quelqu'un d'autre, ou si le mot de passe est utilisé ou susceptible d'être utilisé de manière non autorisée.

5.9 La création d'un Compte Utilisateur n'est pas un prérequis pour accéder à la Plateforme ni pour souscrire aux produits et/ou services offerts sur celle-ci. La création d'un Compte Utilisateur permet de bénéficier de certains services supplémentaires. L'accès aux Services concernés démarre à compter du jour de l'Activation du Compte.

5.10 L'accès aux Services est gratuit pour les Acheteurs.

6. Services fournis par les Vendeurs

6.1 KEYWI offre la possibilité aux Vendeurs de publier leur présentation ainsi que la présentation des services et/ou produits qu'ils vendent sous forme de mots, d'images et d'images animées (la « **Présentation Vendeur** »).

6.2 Une fois que l'Utilisateur a créé un Compte Utilisateur, il peut souscrire aux services fournis par les Vendeurs directement sur la Plateforme. KEYWI transmet aux Vendeurs les commandes passées par les Acheteurs sur la Plateforme. La conclusion de la transaction est effectuée en application des CGV.

6.3 Les Vendeurs peuvent offrir leurs produits ou services à l'échelle locale, nationale ou européenne.

6.4 A l'exception des situations dans lesquelles KEYWI est expressément identifié en qualité de Vendeur, il est expressément convenu qu'un lien direct se crée entre l'Utilisateur et le Vendeur, et que KEYWI ne deviendra en aucun cas partie aux contrats conclus entre les Acheteurs et les Vendeurs. KEYWI ne fait aucune déclaration d'intention dans le cadre des négociations contractuelles entre l'Acheteur et le Vendeur.

7. Disponibilité

7.1 KEYWI est soumis à une obligation de moyen et ne garantit aux Utilisateurs aucune disponibilité opérationnelle des Services.

7.2 En utilisant la Plateforme et/ou les Services, l'Utilisateur prend acte des caractéristiques du réseau Internet et accepte que KEYWI ne soit pas responsable des interruptions éventuelles du système de Protocole Internet découlant d'un acte du fournisseur de service Internet ou de tout acte échappant au contrôle de KEYWI.

7.3 KEYWI n'est pas en mesure de garantir une disponibilité continue et permanente de la Plateforme et des Services. KEYWI déploiera ses meilleurs efforts pour fournir les Services de la manière la plus efficace possible aux Utilisateurs, sous réserve des périodes de maintenance, de réparation, d'ajout de nouvelle fonctionnalité ou de nouveaux services, ou de simples dysfonctionnements (ensembles mais de manière non-exhaustive, les « **Motifs d'Arrêt de la**

Disponibilité »). KEYWI s'efforce de limiter la fréquence et la durée de ces suspensions ou limitations.

7.4 En utilisant la Plateforme et/ou les Services, l'Utilisateur accepte que KEYWI procède à des opérations de maintenance de la Plateforme et du Logiciel et que toute interruption de l'accès à la Plateforme et l'indisponibilité des Services consécutives à un Motif d'Arrêt de la Disponibilité ne saurait constituer une faute de KEYWI en vertu des présentes CGU ou des CGV.

7.5 KEYWI se réserve le droit d'interrompre l'utilisation de la Plateforme et des Services pour tout Motif d'Arrêt de la Disponibilité. Les interruptions de la Plateforme ou des Services ne sauraient conférer à l'Utilisateur un droit à indemnisation.

7.6 L'Utilisateur peut toujours ouvrir un ticket afin de signaler des problèmes techniques. En cas de défaillances techniques causées par KEYWI, KEYWI déploiera ses meilleurs efforts pour les résoudre dès que possible, à condition que :

- (i) L'Utilisateur les ait décrites de manière précise lors de l'ouverture du ticket ; et
- (ii) L'Utilisateur coopère entièrement avec KEYWI ; et
- (iii) De telles défaillances ne découlent pas d'un usage abusif des Services qui serait imputable à l'Utilisateur.

8. Sécurisation

La Plateforme fait l'objet d'un système de sécurisation destiné à protéger le plus efficacement possible toutes les Données utilisées sur la Plateforme.

9. Engagement des Utilisateurs

9.1 En accédant à la Plateforme, les Acheteurs reconnaissent être capable juridiquement et être une personne physique majeure ou une personne morale.

9.2 En offrant leurs services sur la Plateforme, les Vendeurs s'engagent et reconnaissent être autorisés à fournir lesdits services conformément à la législation applicable au Luxembourg et dans leur pays d'origine.

9.3 En utilisant la Plateforme, les Utilisateurs s'engagent à respecter la réglementation qui leur est applicable, les dispositions contractuelles émises par KEYWI applicables sur la Plateforme et s'engagent à se conformer aux Conditions Techniques.

9.4 Les Utilisateurs s'engagent à fournir des Données exactes et sincères et à tenir celles-ci à jour.

9.5 Les Utilisateurs s'engagent à informer sans délai KEYWI de la perte ou de tout accès non autorisé à ses informations de connexion, par courriel ou par tout autre moyen.

9.6 En utilisant la Plateforme et/ou les Services, l'Utilisateur s'engage et reconnaît posséder le matériel informatique approprié lui permettant d'utiliser la Plateforme et/ou les Services et s'engage à n'utiliser aucun dispositif ou de n'entreprendre aucune action susceptible de causer un préjudice à KEYWI.

9.7 L'Utilisateur s'engage à entreprendre toutes les actions nécessaires pour limiter les préjudices qui pourraient résulter d'une corruption éventuelle des fichiers ou documents qui sont inclus dans la Plateforme et/ou les Services.

9.8 Les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser la Plateforme et/ou les Services d'une façon qui causerait, ou serait susceptible de causer une interruption, un dommage, ou une altération à la Plateforme et/ou aux Services.

9.9 En utilisant la Plateforme et/ou les Services, les Utilisateurs garantissent à tout moment qu'ils n'utiliseront pas la Plateforme et/ou le Service afin de :

- (i) Copier de manière illicite ou non-autorisée des travaux protégés par des droits de propriété intellectuelle notamment des droits d'auteurs, des brevets ou des marques ;
- (ii) Entreprendre ou promouvoir des activités illégales, ou des informations mensongères ou trompeuses ;
- (iii) Stimuler, inciter ou encourager l'envoi de courriels, de chaînes de lettres, l'envoi en masse de courriels non sollicités, l'envoi de messages instantanés, de messages publicitaires indésirables ou de courriers non sollicités ;
- (iv) Promouvoir ou encourager tout acte ou activité criminelle, ou fournir des orientations ou des consignes sur la promotion d'activités criminelles, l'atteinte à la vie privée, la diffusion ou la création de virus informatiques ;
- (v) Provoquer des troubles, nuisances ou causes d'anxiétés ;
- (vi) Solliciter les mots de passe ou les informations personnelles des autres Utilisateurs à des fins commerciales illicites ;
- (vii) Distribuer, reproduire, publier ou modifier des matériels protégés par des droits d'auteurs, des marques de commerce ou d'autres droits exclusifs dont les tiers sont titulaires, de toute façon, sans leur accord préalable.

9.10 Les Utilisateurs s'engagent à ne pas cadrer ou utiliser des techniques de cadrage (framing) pour insérer toute marque, logo ou autre information commerciale (y compris des images, textes, mises en pages ou formes) de KEYWI sans autorisation écrite et préalable de KEYWI.

9.11 Les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser de méta tags ou tout autre « *texte caché* » utilisant le nom ou les marques déposées de KEYWI sans autorisation écrite et préalable de KEYWI.

9.12 Les Vendeurs s'engagent à fournir une description complète et exacte des services qu'ils proposent sur la Plateforme. Cette description doit rendre compte des caractéristiques essentielles des services ainsi que toute autre information obligatoire en application des dispositions applicables et notamment du Code de la consommation.

9.13 Les Vendeurs sont tenus à une obligation de diligence concernant l'identité des Acheteurs et des Données fournies par ceux-ci avant de leur fournir les services convenus.

9.14 Les Vendeurs s'engagent à n'utiliser en aucun cas les Données fournies par les Utilisateurs dans le cadre de la Plateforme à d'autres fins que la vente des services et /ou produits convenus entre le Vendeur et l'Utilisateur concerné sauf avec l'accord explicite et préalable des Utilisateurs concernés. En particulier, les Vendeurs s'interdisent d'utiliser les Données susmentionnées à des fins publicitaires, sauf si l'Utilisateur donne son accord explicite. KEYWI n'est en aucun cas responsable du traitement des Données collectées par les Vendeurs.

9.15 Les Utilisateurs agissant en qualité de responsable du traitement, sous-traitant ou responsables conjoints au sens du RGPD concernant le traitement des Données, reconnaissent et s'engagent à être en conformité avec les lois et règlements régissant le traitement des données à caractère personnel, notamment avec le RGPD.

10. Contenu de la Présentation Vendeur

10.1 Les œuvres telles que les textes, photographies, graphiques et vidéos (descriptions de produits) utilisées par les Vendeurs pour décrire leurs activités, services et/ou produits ne doivent pas porter atteinte aux droits de tiers, en particulier les droits de propriété intellectuelle, droits d'auteur, droits des marques ou droits des personnes.

10.2 Chaque Vendeur s'assure et garantit à KEYWI qu'il dispose des droits nécessaires à l'utilisation et la reproduction des textes et photographies mentionnés ci-avant ainsi que, le cas échéant, des graphiques et vidéos ou autres œuvres protégées et/ou droits de marque et/ou du consentement du titulaire des droits.

10.3 En rendant accessible au public sur la Plateforme une description des services et/ou produits et la Présentation Vendeur, le Vendeur accorde à KEYWI le droit gratuit, non exclusif, illimité dans le temps et dans l'espace de les utiliser (totalement ou partiellement) dans le monde entier pour la fourniture des Services offerts par KEYWI ou pour la publicité de ces Service sur Internet, sur toutes applications mobiles, sur des affiches, dans tous médias imprimés de toutes sortes, à la télévision et à la radio (droit de représentation et de communication au public, droit d'adaptation, de diffusion, de reproduction sous toutes formes, de distribution, de radiodiffusion) ainsi que le droit de modifier ou de redessiner les œuvres et le droit de céder ces droits à des tiers dans la mesure où cela est nécessaire pour atteindre l'objectif (prestation du Service offert par KEYWI ou publicité du Service).

10.4 En mettant des images d'une personne à la disposition du public sur la Plateforme (téléchargement et publication d'images, publication de textes, etc.), le Vendeur accorde à KEYWI le droit gratuit, non exclusif et illimité dans le temps et l'espace d'utiliser cette œuvre (en tout ou en partie) pour la fourniture des Services offerts par KEYWI sur Internet ou sur toutes applications mobiles ou pour la publicité de ces Service (droit de représentation et de communication au public). Les images de personnes ne peuvent néanmoins pas être utilisées pour la publicité de KEYWI, à moins que le Vendeur ne dispose d'une autorisation écrite pour une telle utilisation.

10.5 Le Vendeur garantit et déclare qu'il dispose des droits énoncés aux articles 10.3 et 10.4., décharge KEYWI de toute responsabilité, tiendra quitte et indemne KEYWI contre toute

revendication de tiers, et assumera toutes les conséquences financières et tous les préjudices directs et indirects qui seraient subis par KEYWI dans ce contexte, y compris les frais judiciaires raisonnables.

10.6 KEYWI ne vérifie pas la légalité du contenu des téléchargements effectués par les Utilisateurs dans les termes des paragraphes ci-dessus.

11. Commentaires, critiques, communications et autre contenu

11.1 Les Utilisateurs peuvent mettre en ligne des revues, des évaluations de la performance des Vendeurs, des commentaires ou tout autre contenu, des idées, des questions ou toute autre information tant que ce contenu n'est pas illégal, obscène, abusif, menaçant, diffamatoire, calomnieux, aux fins de faire évaluer un Vendeur ou d'organiser une telle évaluation par un tiers, contrevenant aux droits de propriété intellectuelle, ou préjudiciable à des tiers ou répréhensible et ne consiste pas ou ne contient pas de virus informatiques, de militantisme politique, de sollicitations commerciales, de chaînes de courriers électroniques, de mailing de masse ou toute autre forme de « *spam* ».

11.2 L'évaluation des Vendeurs peut être réalisée à compter de la confirmation de réalisation de la prestation de service achetée ou de la livraison du produit commandé. L'appréciation est réalisée suivant des critères d'évaluation et par l'attribution d'étoiles.

11.3 Les Utilisateurs s'engagent à ne fournir que des informations exactes et à se conformer aux dispositions légales.

11.4 KEYWI ne vérifie pas les évaluations et n'assume aucune responsabilité du fait des évaluations ou de leur contenu.

11.5 KEYWI se réserve le droit de supprimer tout ou partie des évaluations qui auraient un contenu inadmissible ou interdit si KEYWI en a connaissance de quelque manière que ce soit.

11.6 Lorsque l'Utilisateur publie des commentaires, des questions / réponses ou tout autre contenu généré par lui pour être publié sur la Plateforme, l'Utilisateur accorde à KEYWI (i) une licence non-exclusive et gratuite pour utiliser, reproduire, publier, rendre disponible, traduire et modifier ce contenu dans le monde entier (incluant le droit de sous-licencier ces droits à des tiers) et (ii) le droit d'utiliser le nom d'Utilisateur utilisé en lien avec ce contenu. Aucun droit moral n'est transféré par l'effet de cette clause si le droit applicable ne le permet pas.

11.7 L'Utilisateur déclare et reconnaît être propriétaire ou avoir les droits nécessaires sur le contenu qu'il publie et que, à la date de publication du contenu (i) le contenu et le matériel est exact, (ii) l'utilisation du contenu et du matériel ne contrevient pas à l'une des conditions ou lignes directrices de KEYWI et ne portera pas atteinte à toute personne physique ou morale (notamment que le contenu ou le matériel ne sont pas diffamatoires).

11.8 L'Utilisateur accepte d'indemniser KEYWI en cas d'action d'un tiers contre KEYWI en lien avec le contenu ou le matériel qu'il aurait fourni, sauf dans le cas où l'éventuelle responsabilité de KEYWI pourrait être recherchée pour ne pas avoir retiré un contenu dont le caractère illicite lui

aurait été notifié, dès lors que cette action aurait pour cause, fondement ou origine le contenu que l'Utilisateur a communiqué.

12. Notification d'un contenu injurieux ou diffamatoire

12.1 KEYWI ne peut connaître le contenu de l'intégralité des services et/ou produits offerts sur la Plateforme par les Vendeurs ou des informations publiées par les Utilisateurs. En conséquence, si un Utilisateur estime qu'un contenu publié sur la Plateforme contrevient aux dispositions légales, il lui appartient de notifier KEYWI.

12.2 KEYWI rappelle aux Utilisateurs que le fait de fournir des informations inexactes, trompeuses ou erronées peut engager la responsabilité de l'Utilisateur concerné.

13. Propriété intellectuelle

13.1 Tous les textes, commentaires, ouvrages, illustrations, œuvres et images reproduits ou représentés sur la Plateforme sont strictement réservés au titre du droit d'auteur ainsi qu'au titre de la propriété intellectuelle, pour toute la durée de protection de ces droits et pour le monde entier. Toute reproduction ou représentation totale ou partielle de la Plateforme ou de tout ou partie des éléments se trouvant sur la Plateforme est strictement interdite.

13.2 Les dénominations sociales, marques et signes distinctifs reproduits sur la Plateforme peuvent être protégés au titre du droit des marques. La reproduction ou la représentation de tout ou partie d'un des signes précités est strictement interdite et doit faire l'objet d'une autorisation écrite préalable du titulaire de la marque.

13.3 Aucun Service ou partie de celui-ci ne doit être reproduit, copié, vendu, revendu, visité ou exploité pour des raisons commerciales sans l'autorisation expresse et écrite de KEYWI.

13.4 Certains produits font l'objet de droits d'utilisation personnels et spécifiques réglementant les copies, diffusions publiques, locations. Les Utilisateurs doivent respecter ces droits d'utilisation spécifiques et KEYWI ne peut être tenu responsable des utilisations qui pourraient en être faites dans ce cadre.

14. Logiciel

14.1 KEYWI octroie aux Utilisateur une licence limitée, non exclusive, non commerciale, non transférable et non sous licenciable pour l'accès et l'utilisation personnelle des Services.

14.2 Le Logiciel demeure la propriété exclusive de KEYWI. La licence attribuée aux Utilisateurs ne constitue pas un transfert des droits de la propriété intellectuelle à l'égard du Logiciel.

14.3 La licence ainsi accordée par KEYWI l'est sous réserve du respect des présentes CGU et prend automatiquement fin en cas de non-respect.

14.4 Cette licence n'inclut aucun droit d'utilisation de la Plateforme et des Services pour une utilisation dérivée de son objectif initial, de tout téléchargement ou copie des informations d'un Compte Utilisateur pour un autre commerçant, de toute utilisation de robot d'aspiration de Données ou autre outil similaire de collecte ou d'extraction de Données.

14.5 Si le Logiciel s'appuyait sur les droits des éditeurs de logiciels tiers, les termes de ces licences seraient applicables aux Utilisateurs. À cet égard, KEYWI ne saurait dans certaines circonstances conférer aux Utilisateurs des droits supérieurs à ceux qui lui ont été attribués par les éditeurs à l'égard de leur logiciel.

14.6 Tous les droits non expressément accordés par KEYWI sont réservés et restent la propriété de KEYWI ou de ses fournisseurs, éditeurs ou tous autres titulaires de droits.

15. Utilisation interdite de la Plateforme et/ou des Services

15.1 Il appartient à l'Utilisateur de s'assurer que son comportement sur la Plateforme est conforme aux lois et aux dispositions applicables. Les Utilisateurs sont avertis que la publication, la diffusion, la vente ou la simple mise à disposition des marchandises, services, contenus et activités décrits ci-dessous, enfreignent la loi applicable, les droits des tiers, les CGU et/ou l'intérêt de KEYWI et sont donc par conséquent strictement interdites sur la Plateforme KEYWI :

- (i) La vente de marchandises dont la vente est interdite par la loi, en particulier les marchandises volées, les articles pédopornographiques et violents, les produits stupéfiants, etc. ;
- (ii) La distribution de tabac et de tout autre produit dont la vente est interdite aux mineurs ;
- (iii) La vente d'articles pornographiques ;
- (iv) La publication ou la diffusion d'insultes, de fausses déclarations, d'allégation abusives, diffamatoires ou calomnieuses ;
- (v) Les publications ou contenus violents, racistes, appelant à la commission d'infractions ou tout autre publication ou contenu sanctionné le droit pénal ;
- (vi) Les contenus et représentation à caractère sexuel ou interdits aux mineurs ;
- (vii) La reproduction, la représentation et la divulgation publique d'œuvres protégées par le droit d'auteur sans disposer des droits afférents ;
- (viii) La publication d'images sans le consentement des personnes concernées ;
- (ix) L'utilisation de la Plateforme aux fins commerciales autres que celles autorisées par KEYWI, à moins que KEYWI n'ait préalablement donné son accord écrit à une telle utilisation commerciale à d'autres fins ;
- (x) La publication des données personnelles de tiers ;
- (xi) L'utilisation de la Plateforme à des fins politiques ou religieuses ;
- (xii) L'envoi de « junk mails », de « chaînes de lettres » ou de courriers de masse non sollicités, de messages instantanés ou de « spamming », et de manière générale toute utilisation faite en violation des dispositions légale applicables à la protection des données personnelles ;

- (xiii) L'utilisation de la Plateforme entraînant la perturbation, l'interruption ou une charge excessive des Services de KEYWI ;
- (xiv) L'utilisation du Compte Utilisateur, du nom d'Utilisateur ou du mot de passe d'un autre Utilisateur sans son autorisation ;
- (xv) L'utilisation de moyens techniques et logiques ayant pour effet de nuire au bon fonctionnement de la Plateforme ;
- (xvi) Le blocage, la suppression ou la modification des contenus générés par KEYWI ;
- (xvii) L'utilisation des Services de KEYWI contraire aux lois et règlements applicables.

15.2 Les exemples donnés dans la liste ci-dessus ne sont pas exhaustifs.

16. Entreprises tierces

16.1 En utilisant la Plateforme ou les Services, les Utilisateurs peuvent être amenés à cliquer sur des liens qui les redirigeront vers les Vendeurs ou des prestataires de services tiers. KEYWI ne saurait être tenu responsable de l'indisponibilité des sites internet ou des services des Vendeurs ou ces tiers. De manière générale, KEYWI ne saurait être tenu responsable pour les actes, services, produits, le fonctionnement, contenu ou tout autre aspect des sites ou services des Vendeurs ou des tiers ou pour tout dommage direct ou indirect causé en suivant un lien vers un site ou service d'un Vendeur ou d'un tiers.

16.2 Lorsqu'un Vendeur ou un tiers est impliqué dans une transaction, l'Utilisateur est informé et ses Données peuvent être transmises au Vendeur et / ou au tiers concerné. Il appartient à l'Utilisateur de consulter attentivement la politique de confidentialité et les autres conditions applicables par ce Vendeur et / ou ce tiers afin de finaliser une transaction.

17. Responsabilité des Utilisateurs

L'Utilisateur est responsable de toutes les activités qui sont effectuées depuis son Compte Utilisateur ou avec son mot de passe, sauf s'il peut démontrer une utilisation abusive de son Compte Utilisateur ne résultant pas d'un manquement à son obligation de diligence.

18. Responsabilité de KEYWI

18.1 KEYWI ne saurait être tenu responsable de l'indisponibilité de la Plateforme, des Services ou du Logiciel ou de toute perte de Données résultant d'une faute ou d'un manquement étant imputable à un Utilisateur.

18.2 Plus généralement, KEYWI décline toute responsabilité en cas d'interruption ou de mauvais fonctionnement de la Plateforme et/ou des Services résultant :

- (i) Du non-respect par un Utilisateur des présentes CGU, des Conditions Techniques, des recommandations de KEYWI, notamment en cas de fourniture de Données erronées par les Utilisateurs, et de toute autre disposition applicable ;
- (ii) D'une utilisation inappropriée ou illicite de la Plateforme et/ou des Services par un Utilisateur ;

- (iii) De cas de forces majeures ;
- (iv) D'événements dépendant des tiers tels les opérateurs de télécommunication ;
- (v) Des actes ou omissions des Utilisateurs.

18.3 KEYWI n'est pas responsable des délais ou de l'impossibilité des Utilisateurs à respecter leurs obligations si le délai ou l'impossibilité résulte d'une cause en dehors du contrôle raisonnable de KEYWI.

18.4 Malgré tous les efforts employés par KEYWI, il ne peut être exclu qu'un Compte Utilisateur ou qu'une Présentation Vendeur comporte des Données erronées car l'identification des personnes sur Internet n'est possible que dans une mesure limitée. KEYWI n'est pas responsable de l'exactitude des Données fournies dans le cadre de l'Utilisation de la Plateforme.

18.5 KEYWI est responsable sans limitation des dommages causés par KEYWI, ses employés et auxiliaires d'exécution, intentionnellement ou par faute grave, en cas de dissimulation frauduleuse ainsi que pour tous dommages corporels.

18.6 KEYWI n'est responsable des autres dommages que s'il y a violation d'une obligation dont l'exécution est essentielle à la bonne exécution du contrat et dont le partenaire contractuel peut régulièrement se prévaloir. La responsabilité pour les dommages-intérêts est limitée aux dommages directs et prévisibles dans l'exécution du contrat. Toute responsabilité de KEYWI allant au-delà de ce qui précède est exclue.

18.7 Dans le cadre de ses relations avec des professionnels, KEYWI n'est pas responsable (i) des pertes qui n'ont pas été causées par une faute de KEYWI, ou (ii) des pertes commerciales (y compris les pertes de profit, bénéfice, contrat, économies espérées, clientèle ou dépenses superflues), ou (iii) toute perte indirecte ou consécutive qui n'étaient pas prévisibles par ces professionnels et KEYWI lorsque ces derniers ont commencé à utiliser la Plateforme.

18.8 Puisque KEYWI n'est pas impliqué dans la relation contractuelle entre l'Acheteur et le Vendeur, KEYWI n'assume aucune garantie et/ou responsabilité pour les obligations ou les dommages résultant de la relation entre un Utilisateur et un Vendeur et notamment de la vente des services, des conditions de paiement ou des modalités de livraison.

18.9 KEYWI n'est pas responsable en cas d'utilisation interdite des Services. L'Utilisateur est responsable de toutes les réclamations que d'autres Utilisateurs ou tiers feraient valoir à l'encontre de KEYWI en raison de l'utilisation interdite des Services de la Plateforme KEYWI, telle que décrite de façon non exhaustive à l'article 18 des présentes CGU. Le cas échéant, l'Utilisateur assume seul et/ou remboursera à première demande si KEYWI doit en faire l'avance, l'intégralité des frais nécessaires au conseil et à la défense juridique de KEYWI. En outre, l'Utilisateur s'engage à fournir sans délai à KEYWI toutes les informations nécessaires à l'examen des réclamations et de sa défense en cas de réclamation par des tiers.

19. Suppression de contenu, restriction et blocage de comptes Utilisateurs

19.1 En cas de violation des dispositions légales, des droits des tiers ou de l'une quelconque des obligations visées dans les présentes CGU par un Utilisateur, KEYWI se réserve le droit, sans préavis, de suspendre l'accès de l'Utilisateur à la Plateforme ou aux Services, fermer un Compte Utilisateur, retirer ou modifier du contenu et notamment une Présentation Vendeur sans préjudice de tout autre droit dont disposerait KEYWI et notamment celui de prendre toute mesure juridique nécessaire ou utile comme le dépôt d'une plainte pénale.

19.2 Ces mesures peuvent être prises, même si la loi ou la réglementation en vigueur ne l'y oblige pas, à l'entière discrétion de KEYWI.

19.3 Lorsqu'un Compte Utilisateur a été bloqué ou une Présentation Vendeur retirée, l'Utilisateur concerné a l'interdiction de se connecter avec un autre Compte Utilisateur, d'utiliser la Plateforme et/ou les Services depuis tout autre Compte Utilisateur ou de publier une nouvelle Présentation Vendeur.

19.4 Les accords déjà conclus entre les Utilisateurs ne sont pas affectés par une restriction ou un blocage d'un Utilisateur.

19.5 L'Utilisateur faisant l'objet d'une mesure visée à l'article 19.1 des présentes CGU ne peut pas prétendre à une indemnisation de quelque nature sur le fondement de l'une de ces mesures.

20. Modification des Services ou des présentes CGU

KEYWI se réserve le droit de modifier les Services et/ou les présentes CGU à son entière discrétion. KEYWI devra notifier aux Utilisateurs des modifications apportées aux Services et/ou aux présentes CGU, lesquelles ne prendront effet qu'après l'expiration d'un délai de quinze (15) jours à compter de la notification des modifications aux Utilisateurs, sauf si ces modifications résultent d'une obligation légale ou réglementaire qui incombe à KEYWI. Après l'expiration du délai précité, les Conditions générales ainsi modifiées s'appliqueront automatiquement à tout nouveau Service. Les Utilisateurs ont accès aux Services et sont soumis aux CGU en vigueur au moment où ils utilisent la Plateforme. Les CGU modifiées ne s'appliquent pas aux transactions en cours au moment de leur entrée en vigueur.

21. Indivisibilité

Si une stipulation de CGU est réputée non valide, nulle, ou inapplicable, quelle qu'en soit la raison, cette stipulation sera réputée divisible et n'affectera pas la validité et l'opposabilité des stipulations restantes.

22. Renonciation

22.1 Le fait pour KEYWI d'omettre de se prévaloir en tout ou partie de tout droit, pouvoir ou privilège qui lui est conféré aux termes des présentes CGU ne pourra être considéré comme constituant une renonciation audit droit, pouvoir ou privilège qui pourra toujours être exercé à n'importe quel moment.

22.2 Toute renonciation par KEYWI à tout droit, pouvoir ou privilège devra, pour être valablement effectuée, être reconnue par écrit par KEYWI.

22.3 La nullité d'une disposition des présentes n'entraîne pas la nullité des CGV.

23. Protection des données personnelles

23.1 KEYWI reconnaît et s'engage à être en conformité avec les lois et règlements régissant le traitement des données à caractère personnel, notamment avec le RGPD et toute autre loi ou règlementation nationale régissant le traitement des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de la Plateforme ou des Services.

23.2 Pour connaître la politique de protection des Données à caractère personnel de KEYWI et les droits dont sont titulaires les Utilisateurs à cet égard, les Utilisateurs sont invités à prendre connaissance de la [politique de confidentialité](#) et la [politique de gestion des cookies](#) [de KEYWI].

24. Réclamations auprès des Vendeurs

24.1 Les Utilisateurs ont la possibilité de contacter le Vendeur à tout moment, d'adresser toute demande ou réclamation relative notamment pour faire valoir ses garanties lorsque l'Utilisateur est un Acheteur.

24.2 Les litiges sont directement réglés entre l'Acheteur et le Vendeur, sans aucune responsabilité de KEYWI y compris lorsque les coordonnées du Vendeur affichées sur la Plateforme sont erronées. Seul le Vendeur est responsable du contenu de la Présentation Vendeur.

25. Frais d'annulation

A la demande des Vendeurs ci-dessous, les mentions relatives aux frais d'annulation spécifiques sont portées à votre connaissance.

Produits Sightseeing & Hop On Hop Off City Line, Hop on Hop off Nature & Castel, Hop on Hop off Moselle et Petruss Express

En cas d'annulation de votre part, il sera retenu les montants suivants :

- À plus de 90 jours de la date de départ pas de frais ;
- Entre 60 et 90 jours avant la date de départ vos billets sont échangeables et remboursables avec une retenue de 15% ;
- Entre 30 et 59 jours avant la date de départ vos billets sont échangeables et remboursables avec une retenue de 25 % ;
- Moins de 29 jours avant la date de départ vos billets sont échangeables et non remboursables.

Coolbus & Party-bus & Dinner-Hopping

En cas d'annulation de votre part, il sera retenu les montants de votre confirmation :

- À plus de 90 jours de la date de l'événement, pas de frais ;
- Entre 60 et 90 jours avant la date de départ votre événement peut être reporté dans un délai de 6 mois depuis la date de l'événement ou remboursé avec une retenue de 15% ;
- Entre 30 et 59 jours avant la date de départ votre événement peut être reporté dans un délai de 6 mois depuis la date de l'événement ou remboursé avec une retenue de 25 % ;
- Moins de 29 jours avant la date de départ de votre événement peut être reporté dans un délai de 6 mois depuis la date de l'événement, mais non remboursé.

Lentz'en Chalet.

En cas d'annulation de votre part, il sera retenu les montants suivants :

- À plus de 90 jours de la date de réservation pas de frais ;
- Entre 60 et 90 jours avant la date de réservation, la réservation peut être reportée ou remboursée avec une retenue de 15% ;
- Entre 30 et 59 jours avant la date de réservation, la réservation peut être reportée ou remboursée avec une retenue de 25 % ;
- Moins de 29 jours avant la date de réservation, la réservation peut être reportée mais non remboursée.

toutes les autres produits ou de tiers

- En cas d'annulation de votre part, il sera retenu les montants suivants :
- À plus de 90 jours de la date de réservation pas de frais
- Entre 60 et 90 jours avant la date de réservation, la réservation peut être reportée ou remboursée avec une retenue de 15%.
- Entre 30 et 59 jours avant la date de réservation, la réservation peut être reportée ou remboursée avec une retenue de 25 %.
- Entre 29 et 15 jours avant la date de réservation, la réservation peut être reportée ou remboursée avec une retenue de 50 %.
- Moins de 15 jours avant la date de réservation, la réservation sera non remboursée.

IMPREVUS ET CAS DE FORCE MAJEURE

Les Vendeurs déclinent toute responsabilité en ce qui concerne :

- Les guides locaux ou accompagnateurs que les Vendeurs seraient obligés de changer avant l'excursion ou en cours d'excursions. Les Vendeurs feront le maximum pour les remplacer mais en aucun cas cela ne pourra faire l'objet d'un dédommagement.
- Les cas de force majeure (Conditions climatiques graves, pandémie, séismes, inondations, glissements de terrain, grèves, conflits, guerres, ...).

26. Loi applicable et compétence

26.1 Les CGU seront régies et interprétées conformément aux lois du Luxembourg, sans préjudice des dispositions légales impératives plus favorables à l'Acheteur Consommateur qui peuvent exister dans un autre Etat membre de l'Union européenne.

26.2 En cas de litige concernant l'utilisation de la Plateforme et/ou l'application des présentes CGU, KEYWI invite les Utilisateurs à adresser en priorité leur demande au service client de KEYWI aux coordonnées suivantes : hello@sightseeing.lu

26.3 L'Utilisateur Consommateur bénéficie, pour toute réclamation déposée par écrit auprès de KEYWI et n'ayant pas abouti à un accord amiable, de la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation conformément au Code de la consommation.

KEYWI pourra proposer une plateforme de médiation à l'Utilisateur Consommateur sans que celle-ci ne s'impose à lui.

Les organismes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation actifs au Luxembourg sont répertoriés sur une liste tenue par le ministre de l'Economie accessible en cliquant sur le lien

suivant : <https://gouvernement.lu/dam-assets/documents/actualites/2019/01-janvier/Lista-des-5-entites-qualifiees-au-25062018.pdf>.

En principe, et hormis la situation où KEYWI agit en qualité de Vendeur, KEYWI relève de l'organisme suivant :

Service national du Médiateur de la consommation
6, rue du Palais de Justice, L-1841 Luxembourg
Tél. +352 46 13 11
Fax +352 46 36 03
info@mediateurconsommation.lu
www.mediateurconsommation.lu

L'Utilisateur Consommateur peut également se diriger sur la plateforme européenne de résolution en ligne des litiges de consommation en cliquant via le lien suivant :

[https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase.](https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase)

Les Parties restent libres à tout moment de mettre fin au processus de médiation.

26.4 Pour tout litige non réglé suivant la procédure décrite ci-avant ou concernant un Utilisateur autre qu'un Utilisateur Consommateur, compétence exclusive est attribuée, sauf disposition impérative contraire, aux tribunaux de Luxembourg, nonobstant pluralité de défendeurs et/ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.