

TEN LIFESTYLE GROUP PLC

Conditions d'utilisation

1. INTRODUCTION

Le programme de Concierge Visa Premium (le « **Programme** »), y compris le site Web du Programme (le « **Site** »), est assuré par Ten Lifestyle Group PLC (« **Ten** »). Ten offre ses services de conciergerie (le « **Service de conciergerie** ») à un groupe d'individus (« **Vous** ») et ces individus sont collectivement reconnus comme étant des « **Membres** ».

Le Service de conciergerie est principalement offert par l'entremise de : (a) cette plateforme digitale; (b) une base de donnée en ligne (« **TenMAID** »); des conseils personnalisés offerts via téléphone ou e-mail; et (d) des services assurés par des fournisseurs tiers and des partenaires (« **Fournisseurs tiers** »).

Les présentes conditions générales régissent votre utilisation de ce programme et de tout service ou produit offert par l'entremise de ce site et décrivent vos responsabilités à l'égard de ces services ou produits. En utilisant le Programme et tous les services ou produits disponibles sur ce Site, vous acceptez et garantissez que :

- Vous êtes un individu qui : (a) est âgé d'au moins 18 ans, ou alternativement, au moins l'âge de la majorité dans votre juridiction nationale ou locale de résidence légale (le plus élevé des deux), et possède l'autorité légale pour conclure cet accord ; et (b) est un résident légal d'un pays où ce programme est offert ;
- Toutes les informations fournies par Vous en utilisant ce Programme sont vraies et exactes; Vous avez lu, compris et accepté ces conditions; et
- Vous avez lu, compris et accepté la présente déclaration de confidentialité.

Pour éviter toute ambiguïté, aucune information, aucun service ou article n'est offert par Visa ou ses sociétés affiliées (« **Visa** ») et Visa n'agit pas en tant que fournisseur tiers ni ne fournit de consultation ou de conseil en rapport avec le programme. Tous les services, informations ou articles achetés par vous dans le cadre du Programme seront en vertu d'un contrat entre vous et Ten, et non Visa. Si vous avez un produit Visa Signature ou Visa Infinite, vous avez probablement accès au programme. Pour confirmer l'éligibilité, contactez votre banque émettrice ou contactez Ten qui peut vérifier si votre type de carte vous permet d'utiliser le programme.

2. NOS SERVICES

- Le service de conciergerie Ten assuré via le Site, téléphone et e-mail comprend :
 - l'accès aux articles et autre contenu que nous publions sur notre Site;
 - la possibilité de rechercher des fournisseurs tiers et, le cas échéant, de réserver des services et des biens auprès de fournisseurs tiers (« **Services** »);
 - la possibilité de demander à être tenu au courant sur des informations spécifiques;
 - la possibilité d'effectuer une nouvelle demande au service de conciergerie;

- d'autres services que nous choisissons d'offrir à partir du Service de conciergerie de temps à autre, y compris la possibilité d'appeler et de parler à un Expert.
- Ten audite ses fournisseurs tiers et chaque fournisseur partenaire accepte les conditions générales de Ten. Dans la mesure du possible, Ten travaille avec ses fournisseurs tiers, mais lorsqu'aucun fournisseur tiers n'est pas disponible pour fournir un service demandé par l'intermédiaire du service de conciergerie, Ten fera des efforts raisonnables et utilisera sa connaissance de l'industrie pour trouver un nouveau fournisseur approprié et l'approuvera. Pour éviter tout doute, lorsque les efforts raisonnables de Ten ne permettent pas d'identifier un Fournisseur tiers approprié, Ten peut informer le membre que le service demandé n'est pas disponible et Ten ne sera pas responsable d'une telle indisponibilité.
- Les membres de Ten reconnaissent et acceptent que les informations fournies sur les Fournisseurs Tiers et leurs Services sur ce Site peuvent inclure des inexactitudes, des erreurs typographiques ou peuvent devenir inexactes en raison de l'écoulement du temps. Ni Ten, ni aucune de ses sociétés affiliées ne garantissent l'exactitude des informations et descriptions figurant sur le Site ou s'y rapportant, y compris, mais sans s'y limiter, les informations et descriptions des biens, services et autres produits affichés (y compris, sans s'y limiter, les photographies, la liste des commodités, les descriptions générales des produits, etc. Ces informations comprennent, entre autres, les informations fournies par les fournisseurs tiers. Ten et ses sociétés affiliées déclinent toute responsabilité pour de telles inexactitudes.
- Les offres proposées par l'intermédiaire du service de conciergerie, par exemple une coupe de champagne à l'arrivée dans certains restaurants organisés par le concierge, ou une réduction ou un avantage spécial auprès d'un détaillant - ces offres sont soumises à disponibilité et peuvent être retirées à tout moment.
- Ten ne fournit pas de conseils en matière de services financiers ou de conseils médicaux.
- Ten does not provide secretarial or specialised services. Examples of this may include but are not limited to making business appointments, performing complex, extensive or highly specialist research tasks, translations, list broking, etc. ne fournit pas de services de secrétariat ou spécialisés. Ceci inclut, mais sans s'y limiter; prendre des rendez-vous d'affaires, exécuter des tâches de recherche complexes, étendues ou très spécialisées, des traductions, des listes de courtage, etc.
- Sauf indication contraire, lorsque vous faites une demande de services d'un fournisseur tiers par l'intermédiaire du service de conciergerie, Ten agira comme votre agent et vous conclurez un contrat directement avec le fournisseur tiers pour la fourniture des services et vous serez lié par les conditions générales du fournisseur tiers (y compris leurs conditions d'annulation), qui seront mises à votre disposition avant la confirmation votre réservation.

3. CHANGEMENTS APPORTÉS AU SITE ET AUX CONDITIONS D'UTILISATION

Ten se réserve le droit de changer ou de modifier le contenu, le matériel ou l'information apparaissant sur ce site ou en relation avec ce site, y compris, mais sans s'y limiter, les présentes Conditions générales, à tout moment et sans préavis. Ten pourrait à tout moment réviser le site, y compris, mais sans s'y limiter, les présentes Conditions générales en mettant à jour le site, y compris, le cas échéant, les présentes Conditions générales. Vous êtes lié par ces révisions et devriez donc consulter régulièrement ces pages pour consulter les conditions générales actuelles. Tous les avantages et toutes les offres sur le site sont disponibles et peuvent être modifiés ou annulés sans préavis. En

outre, Ten pourrait fermer le site et tous les services en rapport avec le site, ou une partie de celui-ci, à tout moment et à sa seule discrétion, sans préavis.

4. COMMENT NOUS JOINDRE

Si vous avez besoin d'éclaircissement ou d'informations supplémentaires concernant le programme ou votre transaction, nous vous conseillons de contacter Ten via l'adresse e-mail du service de conciergerie habituelle ou le numéro de téléphone fourni par votre banque émettrice ou via le site.

5. POLITIQUE D'UTILISATION APPROPRIÉE

- Vous devez vous assurer que toute utilisation du service de conciergerie, par vous-même ou par tout utilisateur autorisé, est conforme à la présente politique et aux présentes conditions générales. Si vous (ou tout utilisateur autorisé) violez cette politique, Ten peut : vous donner un avis de cesser ou de modérer l'utilisation inappropriée.
- Il n'y a pas de limite spécifiée sur l'utilisation de notre service de conciergerie en ligne. Cependant, si Ten estime que vos activités sont si excessives que d'autres clients en subissent les conséquences négatives, Ten peut vous en aviser par écrit (par courriel ou autrement). Dans des circonstances extrêmes, si les niveaux d'activité ne diminuent pas rapidement après l'avertissement, Ten peut résilier ou suspendre votre compte suivant une consultation avec Visa.
- Vous êtes responsable de toute utilisation du service de conciergerie par l'intermédiaire de votre compte et de toute violation de la présente politique ou des modalités et conditions, qu'une utilisation inacceptable se produise ou non, que vous le sachiez ou auriez dû le savoir, que vous ayez ou non effectué ou tenté l'utilisation inacceptable seul, que vous ayez contribué ou agi avec d'autres ou que vous ayez permis qu'une utilisation inacceptable se produise par omission.

6. PLAINTES AU CONCIERGE

- Veuillez contacter immédiatement Ten si vous n'êtes pas satisfait d'un aspect du service de conciergerie et Ten fera tout ce qui est raisonnablement possible pour examiner la question dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre avis et vous répondra dès que possible.
- Ten ne sera pas responsable de l'échec d'un Fournisseur tiers à fournir des Services ou de la négligence du Fournisseur tiers qui les fournit. Toutefois, Ten fera des efforts raisonnables pour vous aider à résoudre un tel problème. Veuillez consulter la section FAQs du programme pour obtenir des directives sur la façon de déposer une plainte.

7. MATÉRIEL

- Le matériel sur le service de conciergerie est soumis à la protection des droits d'auteur de Ten, sauf indication contraire. Notre matériel protégé par le droit d'auteur peut être reproduit gratuitement dans n'importe quel format ou média sans permission spécifique, à condition que le matériel ne soit pas destiné à un usage public et non à des fins lucratives, matérielles ou financières. Ceci est soumis à la condition que le matériel soit reproduit

fidèlement et qu'il ne soit pas utilisé de manière dérogatoire ou dans un contexte trompeur.

- Lorsque le matériel est publié ou distribué à d'autres personnes, la source et le statut des droits d'auteur doivent être mentionnés. Toute permission que nous fournissons pour reproduire notre matériel protégé par le droit d'auteur ne s'étend pas au matériel de notre service de conciergerie qui est identifié comme étant le droit d'auteur d'un tiers. L'autorisation de reproduire ce matériel doit être obtenue auprès des titulaires des droits d'auteur concernés. S'il y a une restriction sur la reproduction, toute autre utilisation proposée du matériel serait sujette à notre approbation. Les demandes doivent être adressées au directeur du contenu, Ten Lifestyle Group Plc, 2ème étage, Fitzroy House, 355 Euston Road, London NW1 3AL.

8. LIENS

- Le service de conciergerie peut, de temps à autre, contenir des liens vers et depuis d'autres sites Web et services, par exemple des processeurs de paiement tiers. Si vous suivez un lien vers l'un de ces sites Web, veuillez remarquer que :
 - nous ne sommes pas responsables du contenu ou de la fiabilité des sites Web liés à notre service de conciergerie ;
 - nous ne supportons pas nécessairement les opinions qui y sont exprimées et le fait d'inclure un lien vers un site Web ne doit pas être considéré comme une approbation de quelque nature que ce soit ;
 - nous ne pouvons pas garantir que ces liens fonctionneront tout le temps et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages; et
 - ces sites Web ont leurs propres politiques de confidentialité et nous n'acceptons aucune responsabilité pour ces politiques. Veuillez vérifier ces politiques avant de soumettre des données personnelles à ces sites Web.

9. DISPOSITIONS RELATIVES AUX VOYAGES

Ten peut engager certaines agences de voyages locales à agir uniquement en tant qu'agent pour les fournisseurs tiers aériens, hôteliers, automobiles et d'autres produits et services liés aux voyages (« fournisseurs tiers ») pour fournir aux clients du programme (« Vous ») avec la possibilité d'acheter des billets d'avion, des chambres d'hôtel, des locations de voiture et d'autres produits et services liés aux voyages. Ten, les fournisseurs tiers et Visa, ainsi que leurs sociétés mères, filiales, sociétés affiliées et fournisseurs, ainsi que leurs dirigeants, administrateurs, employés, représentants, agents, représentants et concédants respectifs, seront collectivement désignés ci-après comme « Parties couvertes ».

Vous acceptez que :

- Vous êtes responsable de toute erreur dans l'exactitude des informations que vous fournissez dans le cadre de ce Programme ;
- Vous êtes responsable de tous les frais, droits, taxes et évaluations découlant de l'utilisation de ce programme ;
- Les tarifs pour les locations d'avion, d'hôtel et/ou de voiture comprennent toutes les taxes, les frais de service ou autres frais supplémentaires dus au moment de la réservation) ;

- Les prix des billets d'avion ne sont pas garantis tant que les billets d'avion n'ont pas été émis. Les frais de billet d'avion qui peuvent s'appliquer après l'achat initial du billet - y compris, mais sans s'y limiter, (i) les frais de changement d'itinéraire ou d'annulation, (ii) les surclassements après achat, y compris les affectations de sièges préférentiels ou prioritaires, (iii) les frais de bagages enregistrés ou (iv) les repas et boissons en vol - ne sont pas inclus dans les tarifs annoncés et seront à votre charge. Les frais post-réservation varient et sont déterminés par le transporteur aérien et peuvent varier d'une compagnie aérienne à l'autre.
- Des frais supplémentaires, des taxes et des frais peuvent s'appliquer au moment de la location ou de l'enregistrement et vous seront facturés directement à ce moment-là ; les entreprises de location de voitures exigeront une carte de paiement au moment de la récupération du véhicule ;
- Vous utiliserez le Programme uniquement pour acheter des voyages pour des réservations et/ou des billets de voyage légitimes pour vous ou pour une autre personne pour laquelle vous êtes légalement autorisé à agir.; et
- Vous informerez toute autre personne pour laquelle Vous achetez des réservations et/ou des billets des présentes Conditions Générales ; et Vous acceptez toutes les conditions d'achat imposées par Ten et les autres Parties Couvertes.
- Ten ne fournit pas de conseils en matière de services financiers ou de conseils médicaux.
- Sauf indication contraire, lorsque vous faites une demande de services d'un fournisseur tiers par l'intermédiaire du programme, Ten agira comme votre agent et vous conclurez un contrat directement avec le fournisseur tiers pour la fourniture des services et vous serez lié par les conditions générales du fournisseur tiers (y compris leurs conditions d'annulation), qui seront mises à votre disposition avant la confirmation votre réservation.

Toutes les politiques et procédures pourraient être modifiées à tout moment à la seule discrétion de Ten (le cas échéant) sans préavis.

Tous les prix sont basés sur les tarifs en vigueur au moment de la réservation et sont sujets à changement sans préavis. Étant donné que la transaction sera traitée dans la devise indiquée, des frais supplémentaires de conversion de devises, de transaction étrangère et autres frais similaires peuvent s'appliquer en fonction de votre lieu de réservation. Veuillez contacter votre banque pour plus d'informations sur ces frais avant la réservation si vous avez des questions ou des préoccupations.

Les avantages liés aux voyages peuvent ne pas être combinables avec les autres offres d'un fournisseur de services de voyages. Certains avantages de voyage ne sont pas disponibles pour certains types de cartes.

- **BILLETS D'AVIONS & POLITIQUES.** Tous les billets d'avion sont soumis au contrat de transport publié et aux règles du transporteur aérien avec lequel vous voyagez. Le contrat de transport utilisé par la compagnie aérienne applicable est conclu entre la compagnie aérienne applicable et le passager uniquement. Les Parties Couvertes n'assument aucune responsabilité dans la détermination et l'application des termes et conditions applicables au présent contrat de transport. Un fournisseur tiers qui est un transporteur aérien est tenu de mettre à la disposition du public les termes de son contrat de transport, et nous mettons à disposition les règles tarifaires pour tous les billets d'avion avant la réservation.
- Le contournement des règles d'un transporteur aérien, y compris des pratiques telles que la billetterie dos à dos (réservation de deux billets ou plus avec des dates de voyage se chevauchant afin de contourner les exigences de séjour minimum) et la billetterie à ville cachée (réservation de billets comprenant des segments que le réserviste n'a pas l'intention

d'utiliser afin de contourner la structure tarifaire d'un transporteur aérien), est interdit par de nombreux transporteurs aériens. L'utilisation des pratiques de billetterie interdites pourrait amener le transporteur aérien à prendre des mesures, notamment l'annulation du billet, le refus d'embarquement, la révocation des miles de voyageur fréquent et d'autres avantages, des frais supplémentaires portés à la carte de paiement du réserviste, des frais supplémentaires perçus à l'aéroport ou une facturation ultérieure.

- Ten et les autres parties visées n'exercent aucun contrôle sur le personnel, l'équipement ou les opérations d'une compagnie aérienne. Ten et les autres Parties Couvertes ne garantissent et n'assurent pas les services fournis par un Fournisseur tiers de voyages aériens et ne seront pas responsables de tout acte, toute erreur, omission, blessure, perte, tout accident, dommage, retard, toute inexécution, tout inconvénient, toute surréservation, irrégularité ou toute autre action ou inaction de la part d'un Fournisseur tiers.
- Vous acceptez de vous conformer aux modalités et conditions imposées par tout fournisseur tiers avec lequel vous choisissez de faire affaire et vous comprenez que le défaut de le faire pourrait entraîner l'annulation de votre (vos) réservation(s) et votre refus d'accès à tout vol, ainsi que tous les coûts encourus par une partie couverte en raison d'une telle violation. Ten et les autres parties couvertes ne sont pas responsables des mesures prises par les transporteurs aériens en raison de votre non-respect des règles de ce transporteur aérien.
- Ni Ten, ni les autres parties couvertes, ni aucun fournisseur de données relatives au trafic aérien ne fait de promesses ou de garanties quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'adéquation de tout retard ou autre information relative à la gestion du trafic aérien sur ce site, et décline expressément toute responsabilité en cas d'erreurs ou d'omissions.
- Les réservations de voyage sont soumises aux règles de chaque Fournisseur tiers sur votre itinéraire. Un passeport valide est requis pour voyager à l'étranger. Pour les voyages internationaux, veuillez vous renseigner auprès de votre consulat dans le pays de destination pour connaître les exigences en matière de visa.

Les documents électroniques tels que les confirmations électroniques et les documents électroniques seront fournis à l'adresse électronique que vous aurez indiquée au moment de la réservation. Ten et les autres parties couvertes ne sont pas responsables de tout changement dans les coordonnées que vous avez fournies au moment de la réservation.

10. RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LE VOYAGE ET CONDITIONS DE VOYAGE

Une pièce d'identité avec photo émise par le gouvernement est requise pour tous les voyages intérieurs. Des pièces d'identité supplémentaires telles qu'un passeport, un visa et certaines exigences en matière de santé peuvent être exigées pour les voyages internationaux. Le nom sur la réservation de la compagnie aérienne doit correspondre exactement au nom tel qu'il apparaît sur la carte d'identité émise par le gouvernement. Pour les exigences relatives aux voyages internationaux, communiquez avec l'ambassade ou le consulat du pays dans lequel vous voyagez afin de déterminer les documents d'entrée et les autres exigences, comme les vaccins que vous devez faire, y compris l'entrée dans votre pays d'origine. Il est de votre responsabilité d'obtenir une identification de voyage appropriée et de satisfaire à toutes les autres exigences de la destination. Les transporteurs ne peuvent pas embarquer un passager qui ne possède pas les documents requis. L'identification du passager doit correspondre au nom figurant sur la réservation ou le(s) billet(s) d'avion. Certaines compagnies aériennes pourraient exiger que vous présentiez la carte de paiement utilisée pour le paiement de votre (vos) billet(s).

Les mineurs de moins de 18 ans ou majeurs dans votre pays qui voyagent avec un seul parent peuvent faire l'objet d'une demande de documentation supplémentaire. Veuillez contacter votre compagnie aérienne ou l'ambassade/consulat du pays vers lequel vous voyagez pour plus d'informations.

Les Parties Couvertes n'ont pas de connaissances particulières concernant l'aptitude des personnes handicapées pour tout itinéraire de voyage. Les parties couvertes n'ont également pas de connaissances particulières concernant les conditions dangereuses, les risques pour la santé, les risques météorologiques ou les conditions climatiques extrêmes dans les endroits où vous souhaitez vous rendre.

Pour obtenir des renseignements sur les dangers possibles dans les destinations internationales, nous vous recommandons de communiquer avec l'agence de votre gouvernement responsable des questions relatives aux conseils aux voyageurs.

Pour obtenir des renseignements médicaux, nous vous recommandons de communiquer avec votre organisme gouvernemental responsable de la santé et des questions médicales.

- **FAILLITE OU CHANGEMENT DE VOL, RETARD OU ANNULATION DE VOL.** Ten et chaque autre partie couverte n'ont aucune responsabilité si un fournisseur de voyages n'est pas en mesure d'honorer un billet d'avion acheté par l'entremise de ce programme pour quelque raison que ce soit, y compris, sans s'y limiter, les procédures de faillite, les grèves, les pénuries de main-d'œuvre ou les retards de vol, la surréservation, les annulations ou la cessation du service. Les passagers munis d'un billet peuvent avoir droit à un remboursement de la compagnie aérienne qui assure le transport, selon les termes du contrat de transport et d'autres règles applicables de la compagnie aérienne.
- **CHANGEMENTS OU ANNULATIONS D'ITINÉRAIRE.** Ten n'exigent pas de frais pour l'annulation de votre réservation, mais vous pouvez être assujetti aux politiques d'annulation individuelles de la propriété, du voyageur, de la compagnie aérienne, de la compagnie de location de voitures ou de tout fournisseur tiers avec lequel vous réservez par l'entremise du programme. Les politiques d'annulation vous seront fournies avant la validation de votre réservation. Veuillez donc vérifier attentivement vos achats de billets afin de déceler toute erreur ou divergence avant l'achat. Si vous devez apporter des changements à votre itinéraire de voyage, veuillez appeler un gestionnaire au numéro indiqué sur votre confirmation par courriel ou sur le site. Dans certaines circonstances, des changements peuvent ne pas être possibles. Si des changements à l'itinéraire de voyage sont possibles, sur la base du contrat de transport applicable et d'autres règles et règlements pour la compagnie aérienne applicable, ces changements peuvent être soumis (i) à une augmentation des tarifs aériens et des taxes, frais et charges connexes, (ii) à des frais de changement ou de service facturés par la compagnie aérienne, et (iii) à certains frais de service supplémentaires. Ces frais peuvent être cotés et facturés en monnaie locale, même si une partie de votre achat initial a été effectuée dans une autre monnaie. Les billets ne peuvent être réaffectés ou transférés à une autre compagnie aérienne. La plupart des billets d'avion deviennent nuls s'ils ne sont pas annulés avant le départ.
- **NOM ET IDENTIFICATION DU PASSAGER.** Tous les billets d'avion achetés dans le cadre du Programme doivent être achetés au nom exact de la personne qui voyage, lequel, dans la mesure du possible, doit être identique au nom qui figure sur le passeport du voyageur ou sur une autre carte d'identité émise par le gouvernement. Les passagers aériens doivent présenter une pièce d'identité émise par le gouvernement à l'aéroport le jour du voyage. Une fois achetés, les billets ne sont pas transférables.

- **RESTRICTIONS LIÉES AUX VOYAGES INTERNATIONAUX.** Vous ne pouvez pas réserver un voyage à destination ou en provenance du Soudan du Nord, de la Syrie, de la Crimée, de l'Iran, de Cuba ou de la Corée du Nord.
- **EXIGENCES DE VOYAGE INTERNATIONAL :** Les voyages internationaux exigent généralement que le passager soit en possession d'un passeport en cours de validité. Les politiques en matière de visas varient d'un pays à l'autre et tous les visas nécessaires sont la responsabilité exclusive du voyageur et doivent être obtenus avant le départ. Les voyageurs sont responsables de se conformer à toutes les exigences gouvernementales en matière de voyage et de présenter les documents de sortie, d'entrée et autres documents requis comme les passeports et les visas.
- **EXIGENCES POUR LES ENFANTS :** Les enfants de moins de 18 ans voyageant à l'étranger sans l'un de leurs parents naturels ou les deux doivent être munis d'une lettre d'autorisation notariée du ou des parents absents. D'autres exigences en matière de documents peuvent s'appliquer selon la compagnie aérienne et relèvent de la seule responsabilité du voyageur. Vous ne pouvez pas réserver un billet sur le Site pour un enfant non accompagné âgé de moins de 18 ans au moment du voyage.

Les réservations de voyage sont soumises aux règles de chaque Fournisseur tiers sur votre itinéraire. Les informations et descriptions données sur les Fournisseurs Tiers sont considérées comme étant exactes, mais Ten ne donne aucune garantie ou représentation concernant les informations et descriptions.

Le(s) billet(s) du passager, une fois émis, constituera le seul contrat entre le Fournisseur tiers et l'acheteur et/ou le passager et sera soumis aux termes et conditions d'utilisation du Fournisseur tiers.

Tous les billets d'avion sont soumis aux conditions de transport publiées et aux règles de la compagnie aérienne applicable. Le contrat de transport utilisé par la compagnie aérienne applicable est conclu entre la compagnie aérienne applicable et le passager uniquement. Tous les détails du vol doivent être confirmés auprès de la compagnie aérienne concernée, y compris, sans s'y limiter, l'horaire de votre vol, les politiques de la compagnie aérienne, les frais de bagages, les limites de taille ou les restrictions, et tous les autres frais supplémentaires qui doivent être payés directement à la compagnie aérienne concernée. Ten et les autres parties visées n'exercent aucun contrôle sur le personnel, l'équipement ou les opérations d'une compagnie aérienne. Ten et les autres parties couvertes n'exercent aucun contrôle sur le personnel, l'équipement ou les opérations d'une compagnie aérienne. Vous acceptez de vous conformer aux modalités et conditions imposées par tout fournisseur tiers avec lequel vous choisissez de faire affaire et vous comprenez que le défaut de le faire pourrait entraîner l'annulation de votre (vos) réservation(s) et votre refus d'accès à tout vol, ainsi que tous les coûts encourus par une partie couverte en raison d'une telle violation.

Les demandes spéciales adressées à un fournisseur tiers demeurent des demandes et ne peuvent être garanties. Des frais et des taxes peuvent s'appliquer, selon la demande de service.

Les surclassements ne sont pas autorisés sur certains itinéraires. Veuillez vérifier directement auprès du fournisseur tiers.

Les politiques des fournisseurs tiers sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis.

Ten n'est pas responsable des bagages perdus ou endommagés avant, pendant ou après le voyage.

Certains types de taux n'autorisent pas le crédit pour les programmes de fidélisation des voyageurs fréquents des compagnies aériennes ou les programmes de fidélisation de voitures ou d'hôtels.

- **Frais de bagages.** Les politiques en matière de bagages et les frais varient selon le fournisseur tiers et ne sont pas inclus dans les tarifs annoncés sur ce site. Veuillez vérifier auprès du fournisseur tiers pour connaître les frais de bagages, les limites de taille, le poids et les autres restrictions.
- **Taxes de destination.** Les taxes de départ ou d'entrée imposées par le gouvernement peuvent ne pas être incluses dans les billets. Les passagers doivent être prêts à payer ces taxes sur place. Ten n'est pas le vendeur qui perçoit et remet les taxes aux autorités fiscales compétentes. Les hôtels participants, en tant que fournisseurs, incluent toutes les taxes applicables dans le montant facturé à Ten ou à d'autres agences de voyages locales achetées par l'intermédiaire de Ten, qui paient ensuite ces montants directement aux hôtels participants et aux autres fournisseurs. Ni Ten, ni d'autres agences de voyages locales par l'intermédiaire de Ten ne sont des co-vendeurs associés au fournisseur avec lequel nous réservons les arrangements de voyage de nos clients. L'assujettissement à l'impôt, le taux d'imposition approprié et le type de taxes applicables varient grandement d'un endroit à l'autre.
- **Païement.** Le paiement complet avec une carte de paiement pourrait être exigé pour faire une réservation. En cas d'erreur dans le traitement de votre carte de paiement pour les frais applicables, Ten se réserve le droit de soumettre à nouveau les frais à votre compagnie de carte de paiement. Le Fournisseur tiers se réserve également le droit de refacturer votre réservation en cas d'erreur dans le calcul de votre prix de vacances. Les taux sont sujets à changement, y compris, mais sans s'y limiter, l'augmentation ou l'établissement de frais supplémentaires, les taxes applicables, les frais gouvernementaux et les prix des billets d'avion et d'hôtel.

Les détails que vous fournissez lorsque vous vous inscrivez au programme régiront la devise affichée lorsque vous effectuez des réservations de voyage en ligne ou auprès d'un gestionnaire. Avant de réserver un voyage, veuillez confirmer que les prix sont affichés dans la devise locale. Vous serez facturé dans la devise affichée au moment du paiement, alors assurez-vous de confirmer que vous payez dans la devise locale avant de terminer votre transaction.

Taxes hôtelières et frais de service : Ten gère les hôtels sous le modèle « marchand prépayé ». Lorsque le modèle « marchand prépayé » s'applique, Ten ou d'autres agences de voyages locales par l'intermédiaire de Ten, perçoit le montant désigné auprès de vous à l'avance et gère les paiements à l'hôtel en votre nom. Pour faciliter vos arrangements hôteliers, le montant qui vous est facturé pourrait ne pas inclure toutes les taxes et tous les frais de service. Ce montant comprend une estimation pour récupérer le montant que nous payons à l'hôtel relativement à votre réservation pour les taxes dues par l'hôtel, y compris, sans s'y limiter, la taxe de vente et d'utilisation, la taxe d'occupation, la taxe sur les chambres, la taxe d'accise, la taxe sur la valeur ajoutée, la taxe sur les produits et services et/ou d'autres taxes similaires. Le montant payé à l'hôtel dans le cadre de votre réservation pour les taxes pourrait varier du montant estimé et inclus dans le montant qui vous est facturé. Le montant payé à l'hôtel au moment de la réservation n'inclut pas les frais supplémentaires de personne, les pourboires ou autres frais encourus pendant votre séjour. Vous serez entièrement responsable de tous les frais supplémentaires que vous aurez encourus pendant votre séjour et des taxes qui s'y rattachent. Il n'y aura aucun remboursement pour les services non utilisés ou le départ anticipé.

11. ANNULATIONS

Une annulation est définie comme tout changement apporté au nom d'un voyageur lors de la réservation (changement de nom), la substitution d'un voyageur à la place d'un autre, la réduction du nombre de participants, la réduction d'une partie du forfait et/ou la fin du voyage. La modification de la date de départ ou de retour est également considérée comme une annulation. Tous les autres changements sont définis comme une révision.

Politique de modification/annulation – Si vos plans changent, votre droit à un remboursement sera régi par les conditions d'annulation du fournisseur tiers (telles que décrites au moment de la réservation et ci-dessous) :

- Les annulations, remboursements, changements, échanges et transferts sont entièrement soumis aux termes et conditions du Fournisseur tiers. Veuillez donc vérifier attentivement vos achats de billets et détails de réservation afin de déceler toute erreur ou divergence avant l'achat. Si vous devez apporter des changements à votre itinéraire de voyage, veuillez appeler un gestionnaire au numéro indiqué sur votre confirmation par courriel ou sur le site. Dans certaines circonstances, des changements peuvent ne pas être possibles. Si des changements sont possibles, les changements apportés à l'itinéraire de voyage seront soumis à des frais facturés par des fournisseur tiers et soumis aux conditions générales du fournisseur tiers.
- Les annulations de réservations d'hôtel sont soumises aux politiques d'annulation des fournisseurs tiers. La non annulation avant l'heure du vol sera considéré comme une absence et ne sera pas éligible pour un remboursement.
- Les annulations de location de voitures sont sujettes aux politiques d'annulation des fournisseurs tiers.
- Des pénalités d'annulation distinctes peuvent s'appliquer aux départs de vacances ou d'événements spéciaux en plus des dépôts non remboursables.
- Les politiques des fournisseurs tiers sont susceptibles d'être modifiées à tout moment et sans préavis.

12. RÉVISION DES FORFAITS

Si vous achetez un seul forfait de vols et d'hébergement fourni par l'un des Fournisseurs tiers de Ten, votre carte sera débitée du montant total de votre itinéraire au moment de la réservation. Vous pouvez avoir des frais distincts pour chaque produit dans l'emballage, totalisant le montant indiqué pour votre itinéraire. Aucun aspect de l'itinéraire n'est garanti (y compris le prix, la disponibilité ou les dates de voyage) tant que le paiement complet n'est pas reçu.

Tous les voyageurs doivent suivre le même itinéraire. Les voyageurs individuels ne peuvent pas être ajoutés ou supprimés d'un itinéraire après la réservation.

Tout changement doit être effectué directement en appelant un gestionnaire au numéro indiqué sur votre confirmation par courriel ou sur le site, et sera assujéti aux pénalités des fournisseurs tiers telles que définies ci-dessous (autres que celles qui sont assujetties aux pénalités d'annulation énumérées ci-dessus) :

Changements de billets d'avion - La politique de changement est définie par chaque compagnie aérienne. Les changements de dates de voyage ou de destination peuvent être autorisés et sont soumis aux règles de la compagnie aérienne. Des billets d'avion supplémentaires et/ou des frais

d'échange peuvent s'appliquer. Les CHANGEMENTS DE NOM sur les réservations de billets d'avion ne sont pas autorisés.

Politiques de changement d'hôtel - Les modifications apportées aux réservations d'hôtel sont permises sous réserve des politiques des fournisseurs tiers. Des frais de changement de fournisseur tiers peuvent s'appliquer.

Politiques de location de voiture - Les changements d'une réservation de location de voiture sont permis. Des frais de changement de fournisseurs tiers peuvent s'appliquer.

13. RÉGLEMENTS – LOCATION DE VOITURE

Le conducteur doit être en possession d'un permis de conduire valide et d'une carte de paiement à son nom.

Les conducteurs doivent avoir un bon dossier de conduite et les compagnies de location de voitures se réservent le droit de vérifier les dossiers des conducteurs.

Des frais pour mineurs s'appliqueront aux conducteurs âgés de 21 à 24 ans. Des frais supplémentaires pourraient s'appliquer aux conducteurs âgés de 60 ans ou plus. Certaines régions et certains fournisseurs tiers peuvent appliquer des restrictions quant à l'âge minimum du conducteur.

Le coût de la voiture pourrait ne pas inclure les frais de déchargement, les péages, les taxes, les surtaxes, les surclassements, les frais de recouvrement, les frais d'aéroport, les exonérations d'assurance, le carburant et les frais optionnels tels que les options de protection, l'équipement spécial et les conducteurs supplémentaires. Tous ces frais supplémentaires doivent être payés directement à l'entreprise de location de voitures.

Certains fournisseurs tiers exigent un bon dossier de conduite. Les exigences relatives à l'âge minimum et maximum peuvent s'appliquer et varient d'un pays à l'autre. Les fournisseurs se réservent le droit de refuser la location d'une voiture pour n'importe quelle raison, y compris les dossiers de conduite antérieurs.

Les frais de location sont basés sur chaque période de 24 heures commençant au moment de la location, les heures supplémentaires étant sujettes à des frais supplémentaires.

Une carte de paiement importante ou un dépôt en espèces est requis pour se protéger contre les frais accessoires et les dommages-intérêts, payable directement à l'entreprise de location de voitures.

Les compagnies de location de voitures ne rembourseront pas la portion inutilisée d'une location.

Les non-présentations ne sont pas remboursables et entraîneront la perte totale de tous les paiements effectués.

Le retour anticipé des voitures de location n'est pas éligible pour un remboursement.

Les frais d'annulation, les conditions de location et les taxes, frais et suppléments sont sujets à changement sans préavis, peuvent varier selon l'endroit et peuvent être facturés au client au moment de la récupération.

Pour les locations de voitures dans un pays étranger, les sociétés de location de voitures peuvent exiger une location minimum de 3 jours. Toute location internationale de moins de 3 jours pourrait être facturée au tarif de location de 3 jours.

Des restrictions géographiques et transfrontalières peuvent s'appliquer.

Les locataires locaux et les locataires qui quittent le pays peuvent être soumis à des restrictions supplémentaires.

Veuillez communiquer avec votre compagnie d'assurance si vous n'êtes pas certain d'accepter ou non l'assurance de la compagnie de location de voiture.

14. RÈGLEMENTS - HÔTEL

Certains hôtels exigent des frais d'hôtel payables au moment de l'enregistrement. Ces frais ne sont pas inclus dans le prix total affiché en ligne.

Les non-présentations ne sont pas remboursables et entraîneront la perte totale de tous les paiements effectués.

Le départ anticipé d'un hôtel n'est pas sujet à un remboursement.

Contactez un gestionnaire au numéro indiqué sur votre e-mail de confirmation ou sur le Site pour toute demande d'annulation ou de modification.

Les annulations ou les modifications traitées directement peuvent entraîner des frais supplémentaires. Lorsque vous annulez une réservation d'hôtel, vous serez tenu responsable des frais si vous ne demandez et conservez pas votre numéro d'annulation.

Les réservations d'hôtel comprennent uniquement la chambre et les taxes applicables. Tous les frais d'hôtel supplémentaires, tels que les frais de villégiature et les suppléments d'énergie de l'hôtel et tous les frais accessoires que vous engagez pendant votre voyage ne sont pas inclus dans votre tarif de réservation et doivent être payés directement par vous à l'hôtel.

Les frais accessoires peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les frais de stationnement, le gardiennage, le service de chambre, les frais de téléphone, les frais d'utilisation d'Internet, les films dans la chambre, les frais de minibar et les pourboires.

Les hôtels pourraient ne pas avoir le nom des voyageurs avant leur arrivée.

L'hôtel pourrait exiger une carte de paiement, au nom de l'un des clients, ou un dépôt en espèces au moment de l'enregistrement.

Les réservations ne comprennent pas les services non spécifiés dans la confirmation de réservation.

15. RÈGLEMENTS – TRANSPORTEUR AÉRIEN

Il est de la responsabilité du voyageur de s'assurer que le nom est correctement orthographié au moment de la réservation. Les changements de nom ne sont pas permis sur les réservations de billets d'avion.

La non utilisation d'une partie de votre réservation de vol pourrait entraîner l'annulation d'une réservation de vol continu ou de retour. Vous devez aviser les compagnies aériennes si vos plans de voyage changent en cours de route.

Les remboursements ou échanges ne sont pas autorisés pour les réservations de compagnies aériennes NO-SHOW.

Les places attribuées à l'avance, si elles sont disponibles et autorisées par la compagnie aérienne, ne sont pas garanties. Veuillez vous renseigner directement auprès de la compagnie aérienne au sujet de vos cartes d'embarquement.

Les horaires des vols sont sujets à des changements. Ten n'est pas responsable des changements d'horaires de vol effectués par les compagnies aériennes. Veuillez reconfirmer chaque vol au moins 48 heures avant le départ pour les vols intérieurs et 72 heures à l'avance pour les vols internationaux. La re confirmation des vols est obligatoire au retour des destinations internationales.

Franchises bagages : Les franchises bagages varient selon les compagnies aériennes et tous les frais de bagages sont payables directement à la compagnie aérienne et ne seront donc pas inclus dans le prix de votre forfait.

Les billets d'avion ne sont généralement pas remboursables. Dans certains cas, le tarif aérien permet des changements ou des annulations. Si vous annulez votre voyage, vous devez communiquer avec Ten, qui vous informera de l'éligibilité au remboursement. Aucun remboursement ne sera effectué pour les services ou vols manqués ou inutilisés. Si vous acceptez un remboursement, vous renoncez à tous les autres droits et recours en vertu de la loi applicable.

Les pénalités imposées aux transporteurs aériens s'ajoutent à toutes les autres pénalités décrites ci-dessus et peuvent être modifiées en tout temps sans préavis.

Les coûts supplémentaires, les frais et les taxes sont à votre seule responsabilité. Ces coûts, frais et taxes peuvent inclure, sans limitation, tout coût d'expédition et de manutention, toute modification ou annulation de l'itinéraire, toute augmentation de tarif résultant d'un changement, et les frais de bagages.

Vous devez vérifier auprès de chaque compagnie aérienne ses exigences spécifiques en matière d'embarquement et d'enregistrement.

Des avions à turbopropulseurs pourraient se trouver sur votre itinéraire. Les compagnies aériennes se réservent le droit de changer l'équipement de l'avion sans préavis à l'agence de réservation ou au client.

Veuillez examiner votre itinéraire, car il pourrait y avoir des vols en partage de code. S'il existe un vol en partage de code dans votre itinéraire, les passagers doivent s'enregistrer auprès de la compagnie aérienne le jour du départ.

Tous les billets seront émis au moment de la réservation sous forme de billets électroniques, à moins que les billets électroniques ne soient indisponibles en raison des restrictions des compagnies aériennes.

Si vos billets sont perdus, volés ou détruits, communiquez immédiatement avec nous pour savoir comment traiter votre demande. Tant qu'un remboursement ou un crédit autorisé n'est pas effectué par la compagnie aérienne émettrice, vous demeurez légalement responsable du paiement complet des billets perdus, volés ou détruits.

RESPONSABILITÉS

16. RESPONSABILITÉS DES CLIENTS : Responsabilités du client : Il vous incombe d'examiner et de vérifier tous les renseignements et de vous assurer que vous comprenez toutes les politiques, tous les frais et toutes les exigences auxquels vous êtes soumis. Vous devez vous enregistrer au moins deux heures avant le départ prévu et vous présenter au comptoir d'embarquement au moins 30 minutes avant l'heure de départ. Le non-respect de ces conditions pourrait entraîner la perte de votre siège. Vous devez appeler ou visiter le site Web de la compagnie aérienne pour vérifier les heures de vol la veille du départ. Vous devez respecter les restrictions relatives aux bagages de la compagnie aérienne telles qu'elles sont publiées par chaque compagnie aérienne. Veuillez communiquer avec votre compagnie aérienne pour connaître les frais et les politiques en vigueur. Vos droits et recours énoncés aux présentes s'ajoutent à tous les autres droits et recours en vertu de la loi applicable, mais si vous acceptez un remboursement, vous renoncez à tous les autres recours. En cas de non dépôt d'une réclamation auprès de Ten dans les 30 jours suivant la fin de votre voyage, toutes les parties sont libres de toute autre responsabilité.

EN AUCUN CAS, TEN OU TOUTE AUTRE PARTIE COUVERTE NE POURRAIT ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUTE BLESSURE, DÉCÈS, PERTE, RÉCLAMATION, DOMMAGE, CAS DE FORCE MAJEURE, ACCIDENT, RETARD OU TOUT DOMMAGE SPÉCIAL, EXEMPLAIRE, PUNITIF, ACCESSOIRE OU CONSÉCUTIF DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, QU'IL S'AGISSE D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT CIVIL OU AUTRE, QUI DÉCOULENT DE L'UTILISATION DE CE SITE, DE CES CONDITIONS DE VOLS, DE L'ACHAT DE BILLETS D'AVION, DE L'UTILISATION DES BILLETS D'AVION OU DE TOUT VOYAGE ASSOCIÉ, MÊME SI UNE PARTIE COUVERTE A ÉTÉ AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. De plus, à l'exception de ce qui suit, Ten et les autres parties couvertes n'acceptent aucune responsabilité pour tout dommage et/ou retard dû aux annulations, pénuries, maladies, vols, conflits de travail, faillites, pannes de machines, quarantaine, restrictions gouvernementales, conditions météorologiques, terrorisme ou causes indépendantes de la volonté des parties couvertes. Aucune responsabilité n'est acceptée pour les dépenses supplémentaires, les omissions, les retards, le réacheminement ou les actes de toute autorité gouvernementale. Aucune partie couverte n'est responsable de la violation par un fournisseur tiers de toute garantie, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties implicites d'aptitude à un usage particulier ou de qualité marchande, et aucune partie couverte n'est responsable de tout autre acte répréhensible d'un fournisseur tiers (y compris toute responsabilité délictuelle), quant aux produits et/ou services disponibles par l'intermédiaire de ce site. Ten, ni aucune autre partie couverte n'est responsable du défaut d'un fournisseur tiers de se conformer aux présentes conditions générales, ni du défaut d'un fournisseur tiers de se conformer aux lois fédérales, étatiques, provinciales et locales applicables. Si, nonobstant ce qui précède, Ten ou toute autre partie couverte est tenue responsable de toute perte ou dommage lié à l'utilisation de ce site, vous convenez que la responsabilité d'une telle partie ne doit en aucun cas dépasser le montant de 100 \$. Certains États, dans la mesure où leur loi pourrait être réputée s'appliquer nonobstant le choix de la loi de New York comme décrit ci-dessous, n'autorisent pas la limitation de responsabilité, de sorte que les limitations précédentes pourraient ne pas s'appliquer à vous.

17. RESPONSABILITÉS DE TEN : Ten ou d'autres fournisseurs tiers obtenus par l'entremise de Ten sont responsables envers vous de prendre les dispositions applicables pour le transport, l'hébergement et les services réservés. La responsabilité de Ten ou d'autres fournisseurs tiers par l'intermédiaire de Ten ne s'étend pas à la responsabilité pour les dommages corporels ou matériels résultant d'un acte de négligence ou d'omission de la part d'un transporteur aérien, d'un hôtelier, d'un entrepreneur de transport terrestre, d'un voyageur facultatif ou d'une personne

fournissant des services offerts. Ten ou d'autres fournisseurs tiers par l'intermédiaire de Ten ne sont pas responsables : (i) des changements apportés par les transporteurs aériens réguliers qui échappent à notre contrôle (y compris, mais sans s'y limiter, les changements d'itinéraire, les changements d'équipement d'aéronef, les annulations de vol ou tout changement d'horaire de vol) ; ou (ii) des dommages, retards ou vacances affectés par les conditions météorologiques ou d'autres événements de force majeure indépendants de notre volonté. En aucun cas, la partie couverte ne pourrait être tenue responsable des dommages indirects. Ten ou les fournisseurs tiers se réserve le droit de remplacer les chambres d'hôtel, si nécessaire, en raison de circonstances indépendantes de sa volonté. Les demandes spéciales telles que l'emplacement de la chambre, les repas spéciaux ou l'assistance seront communiquées à la partie appropriée, mais ne peuvent être garanties. Les spéciaux peuvent être retirés en tout temps. Les tarifs sont basés sur la disponibilité.

18. RESPONSABILITÉ DES TRANSPORTEURS AÉRIENS : Les transporteurs aériens exploitant des vols réguliers ne sont pas responsables des pertes, blessures, accidents, retards ou irrégularités qui peuvent survenir en raison d'un défaut ou par suite d'actes ou d'omissions d'une personne ou d'une compagnie fournissant les services décrits dans les brochures, les sites Web ou les dépliants sur les vacances. Les services décrits dans les brochures, les sites Web et les circulaires de vacances autres que le transport aérien fournis par les transporteurs aériens directement nommés sont fournis par des entrepreneurs indépendants qui ne sont pas des serviteurs, des coentreprises ou des partenaires des transporteurs aériens nommés.

19. AVIS IMPORTANT :

Ni Ten, ni d'autres fournisseurs tiers par l'intermédiaire de Ten, ni aucune de leurs sociétés affiliées et leurs employés, dirigeants, administrateurs et actionnaires ne possède, contrôle ou exploite un hôtel ou tout autre véhicule ou entreprise de transport aérien, terrestre ou maritime, notamment des avions, des hélicoptères, des bateaux, des voitures de location, des véhicules de transport terrestre, des entreprises de transport, des services de navette, des autobus ou des entreprises locales de tourisme qui peuvent offrir des excursions ou des visites guidées. Ten ou d'autres fournisseurs tiers par l'intermédiaire de Ten concluent occasionnellement des contrats avec des hôtels et des compagnies de transport aérien, terrestre ou maritime, mais tous ces droits sont détenus et exploités par des entrepreneurs indépendants. Ten ou d'autres fournisseurs tiers par l'intermédiaire de Ten ne sont pas responsables de tout acte négligent ou délibéré, omission ou défaut d'agir de la part d'une telle entité ou de ses employés, ou de tout autre tiers indépendant de leur volonté. Ten ou d'autres fournisseurs tiers par l'intermédiaire de Ten n'agissent qu'à titre d'agent pour le passager en ce qui concerne le voyage et n'assument aucune responsabilité pour les blessures, dommages, pertes, accidents, retards ou irrégularités qui peuvent être causés par un défaut d'un véhicule, un cas de force majeure, une guerre, des émeutes, ou par toute entreprise ou personne impliquée dans le transport du passager ou dans l'exécution des arrangements de voyage.

Ten se réserve le droit d'apporter des modifications mineures à l'itinéraire du voyageur et d'annuler tout voyage avant le départ. En cas d'annulation de voyage, le remboursement intégral constituera le règlement intégral de toute responsabilité. L'émission de bons ou de billets est réputée être votre consentement aux conditions ci-dessus. Le(s) billet(s) du passager, une fois émis, constituera le seul contrat entre le Fournisseur tiers applicable et l'acheteur et/ou le passager, et Ten ou tout autre Fournisseur tiers par l'intermédiaire de Ten n'aura aucune responsabilité pour les actions ou omissions du Fournisseur tiers. De plus, Ten ou d'autres fournisseurs tiers par l'intermédiaire de Ten n'ont aucune responsabilité pour tout crédit ou bon

émis par un fournisseur tiers, et toute question ou problème que vous pourriez avoir à l'égard d'un tel crédit ou bon doit être adressé directement au fournisseur tiers.

Tous les taux publiés dans n'importe quel lieu sont basés sur les taux de change et les tarifs et sont sujets au changement. Toutes les taxes, pourboires et frais de portage sont sujets à des suppressions, ajouts ou changements sans préavis. Ces articles ne sont pas sous le contrôle de Ten ou d'autres fournisseurs tiers, puisque les changements dans les réglementations gouvernementales et les accords de travail ne peuvent pas toujours être anticipés. Ten ou un autre fournisseur tiers par Ten n'est pas responsable des changements initiés par le passager après le départ

LES INFORMATIONS PUBLIÉES SUR CE SITE PEUVENT CONTENIR DES INEXACTITUDES OU DES ERREURS TYPOGRAPHIQUES. NI TEN NI LES AUTRES AGENCES DE VOYAGES LOCALES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE TEN NI AUCUNE DE LEURS FILIALES NE GARANTISSENT L'EXACTITUDE DES INFORMATIONS ET DESCRIPTIONS FIGURANT SUR LE SITE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES INFORMATIONS ET DESCRIPTIONS DE L'HÔTEL, DES VOLS, DES CROISIÈRES, DES VOITURES ET AUTRES PRODUITS DE VOYAGE AFFICHÉS (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES PHOTOGRAPHIES, LA LISTE DES ÉQUIPEMENTS HÔTELIERS, LES DESCRIPTIONS GÉNÉRALES DE PRODUITS, ETC.) CES INFORMATIONS COMPRENNENT ENTRE AUTRES LES INFORMATIONS FOURNIES PAR LES FOURNISSEURS TIERS. TEN LIFESTYLE GROUP PLC OU D'AUTRES AGENCES DE VOYAGES LOCALES OBTENUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE TEN DE LEURS SOCIÉTÉS AFFILIÉES DÉCLINENT PAR LA PRÉSENTE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR DE TELLES INEXACTITUDES.

LES PARTIES COUVERTES NE FONT AUCUNE DÉCLARATION QUANT À LA PERTINENCE DE L'INFORMATION, DES PRODUITS ET DES SERVICES CONTENUS SUR CE SITE À QUELQUE FIN QUE CE SOIT, ET L'INCLUSION DE TOUT PRODUIT OU SERVICE SUR CE SITE NE CONSTITUE PAS UN ENDOSSEMENT OU UNE RECOMMANDATION DE TELS PRODUITS OU SERVICES PAR UNE PARTIE COUVERTE. TOUTES CES INFORMATIONS, PRODUITS ET SERVICES SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE. LES PARTIES COUVERTES RENONCENT À TOUTES LES GARANTIES ET CONDITIONS RELATIVES À CES INFORMATIONS, PRODUITS ET SERVICES, Y COMPRIS TOUTES LES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, DE TITRE ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON.

LES FOURNISSEURS TIERS QUI FOURNISSENT DES SERVICES DE VOYAGE OU D'AUTRES SERVICES SONT DES ENTREPRENEURS INDÉPENDANTS ET NON DES AGENTS OU DES EMPLOYÉS DE TEN OU D'AUTRES AGENCES DE VOYAGE LOCALES ACHETÉES PAR L'ENTREMISE DE TEN OU DE LEURS SOCIÉTÉS AFFILIÉES. NI TEN NI LES AUTRES AGENCES DE VOYAGES LOCALES OBTENUES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE TEN NI LEURS FILIALES NE SONT RESPONSABLES DES ACTES, ERREURS, OMISSIONS, REPRÉSENTATIONS, GARANTIES, MANQUEMENTS OU NÉGLIGENCE D'UN FOURNISSEUR TIERS, NI DES DOMMAGES CORPORELS, DÉCÈS, DOMMAGES MATÉRIELS OU AUTRES DOMMAGES OU DÉPENSES QUI EN DÉCOULENT.

TEN OU D'AUTRES AGENCES DE VOYAGES LOCALES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE TEN N'ONT AUCUNE RESPONSABILITÉ ET N'EFFECTUERONT AUCUN REMBOURSEMENT EN CAS DE RETARD, D'ANNULATION, DE SURRÉSERVATION, DE GRÈVE, DE FORCE MAJEURE OU POUR TOUTE AUTRE CAUSE INDÉPENDANTE DE LEUR VOLONTÉ, ET ILS N'AURONT AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LES DÉPENSES SUPPLÉMENTAIRES, LES

OMISSIONS, LES RETARDS, LE RÉACHEMINEMENT OU LES ACTES D'UN GOUVERNEMENT OU D'UNE AUTRE AUTORITÉ.

EN AUCUN CAS, NI TEN, NI LES AUTRES AGENCES DE VOYAGES LOCALES PAR L'INTERMÉDIAIRE DE TEN, NI LES FOURNISSEURS TIERS NI AUCUNE DE LEURS SOCIÉTÉS AFFILIÉES NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, PUNITIFS, ACCESSOIRES, SPÉCIAUX OU CONSÉCUTIFS DÉCOULANT DE L'UTILISATION DE L'INFORMATION, DES PRODUITS ET DES SERVICES OBTENUS PAR L'INTERMÉDIAIRE DE CE SITE OU DE TOUTE AUTRE FAÇON DÉCOULANT DE L'UTILISATION DE CE SITE, QUE CE SOIT SUR LA BASE D'UN CONTRAT, D'UN DÉLIT, D'UNE RESPONSABILITÉ STRICTE OU AUTRE, MÊME SI TEN, SES SOCIÉTÉS AFFILIÉES SONT INFORMÉS DE CES DOMMAGES. ÉTANT DONNÉ QUE CERTAINS ÉTATS/JURIDICTIONS N'AUTORISENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES CONSÉCUTIFS OU ACCESSOIRES, LA LIMITATION CI-DESSUS PEUT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

20. RESTAURANTS

- Ten se réserve le droit de refuser vos demandes de réservation de restaurant si vous ne vous présentez pas à plusieurs reprises pour des réservations, si vous vous comportez de manière inappropriée ou si vous violez les conditions générales d'un fournisseur tiers, y compris les conditions d'annulation.
- Vous reconnaissez que les avantages offerts par les fournisseurs tiers sont sujets à la disponibilité et peuvent changer de temps à autre sans préavis.

21. DIVERTISSEMENT

- Tous les billets sont sujets à la disponibilité.
- Si vous choisissez de commander des billets auprès d'un fournisseur tiers, le contrat de vente et/ou de fourniture de billets est conclu directement entre vous et le fournisseur tiers uniquement. Ten et le service de conciergerie n'est pas partie à ce contrat.
- Une fois que vous avez donné à Ten l'autorisation d'acheter des billets avec le Fournisseur tiers en votre nom, vous serez tenu de payer le prix total des billets. Une fois les billets confirmés, aucun remboursement ou échange ne sera possible.
- Veuillez vérifier à la fois la confirmation de réservation et les billets que vous recevez et avertir immédiatement Ten si des détails sont incorrects ou s'il y a des divergences. Lorsqu'une erreur a été commise par Ten, Ten s'efforcera de résoudre tout problème ; dans d'autres cas, Ten fera des efforts raisonnables pour vous aider à corriger l'erreur, mais sans être tenu responsable financièrement.
- Ten vous informera si des billets ont une visibilité restreinte avant l'achat. Les billets seront uniquement considérés comme à visibilité restreinte lorsque le fournisseur tiers, la billetterie, le lieu et/ou les billets physiques le spécifient.
- Le Fournisseur tiers, en collaboration avec Ten, choisira la méthode et l'entreprise utilisée pour la livraison des billets. Les billets seront généralement envoyés par la poste ou par messagerie sécurisée, ce qui nécessitera une signature à la livraison. Lors de la livraison, si vous n'êtes pas disponible, vous devrez venir chercher le colis au bureau de tri local ou, le cas échéant, prendre des dispositions pour une nouvelle livraison directement avec la

société de messagerie. Ten offrira son soutien pour toutes les livraisons, mais ne peut être tenu responsable des erreurs qui ne sont pas causées par Ten.

- Les billets sont généralement livrés 5 à 7 jours avant l'événement, à l'exception des billets de théâtre, qui sont envoyés immédiatement après la réservation. La date à laquelle les billets sont libérés est contrôlée par les promoteurs de l'événement, qui retardent souvent la livraison afin de réduire à la fois l'activité frauduleuse et le risque que les billets soient égarés.
- Lorsque les billets sont achetés par l'intermédiaire d'agents secondaires, le fournisseur tiers fera tout son possible pour les livrer plusieurs jours avant l'événement. Toutefois, ils se réservent le droit de livrer les billets jusqu'à 24 heures à l'avance et, en de rares occasions, ils peuvent prendre des dispositions pour que vous rencontriez un représentant sur place.
- Il est de votre responsabilité de nous aviser de tout changement d'adresse qui pourrait affecter votre réservation, ou si vous prévoyez vous absenter dans les jours précédant l'événement.
- Si les billets sont égarés et achetés à l'origine par l'entremise d'une billetterie à valeur nominale, les billets peuvent souvent être dupliqués. Il est peu probable que les billets seront réémis avant la date de l'événement et devront donc être retirés à la billetterie. Pour pouvoir retirer les billets, le détenteur de la carte originale et la carte qui a été utilisée pour l'achat des billets doivent être présents. Les lettres d'autorisation sont soumises à la discrétion de la billetterie du lieu de compétition et, dans certains cas, ne seront pas acceptées.
- Si les billets achetés par l'entremise d'agents secondaires sont égarés, il est extrêmement difficile d'organiser des duplicatas ou la collecte des billets à la billetterie, car ils doivent être retirés par la personne qui a acheté les billets. Si cela se produit, nous ferons de notre mieux pour organiser des duplicatas ou des collectes, mais si nous ne sommes pas en mesure de le faire, nous ne pouvons pas vous rembourser.
- Si vous ne pouvez pas assister à l'événement et que vous souhaitez obtenir des conseils sur la revente de vos billets, n'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations.
- **Ten s'efforcera de vous informer de tout changement apporté à la date ou à l'heure de votre événement, mais ne peut pas prendre la responsabilité de vous informer si un événement est annulé ou de vous fournir des détails s'il est réorganisé par le promoteur de l'événement. Lorsque les billets sont achetés sur le marché secondaire, les billets sont habituellement valides pour la date reportée. Si vous n'êtes pas en mesure de respecter la nouvelle date, les remboursements sont à la discrétion du fournisseur tiers concerné. Ten n'est pas responsable de toute dépense financière supplémentaire, comme l'hébergement ou le transport, se produisant à la suite d'une date annulée ou reprogrammée.**
- Pour les billets achetés directement à la billetterie et si l'événement est annulé, vous recevrez un remboursement complet directement de la billetterie. Si l'événement est reporté, aucun remboursement ne sera accordé avant qu'une nouvelle date ne soit programmée - si vous ne pouvez pas respecter cette nouvelle date, vous avez droit à un remboursement complet.
- Veuillez vous assurer de vérifier sur votre relevé que votre carte a été débitée du montant de vos billets dans les 3 à 5 jours suivant la réservation. Si ce n'est pas le cas, veuillez appeler Ten pour examiner la question.

- En cas d'insolvabilité, de faillite ou de défaut de livraison des billets, Ten ne peut être tenu responsable de la perte des billets. Les conditions générales du Fournisseur tiers s'appliquent. Cependant, Ten offrira son aide et agira au nom du membre dans son intérêt pour tenter de remédier à la situation. Au minimum, cela comprendra :
 - Informer le membre du processus de rétrofacturation, s'il a payé par carte de débit ou de crédit, par lequel le service de paiement utilisé récupérera l'argent. Veuillez noter qu'il y a un délai dans lequel ce processus de rétrofacturation s'applique.
 - Rechercher des billets alternatifs pour correspondre le plus fidèlement possible à la commande originale en termes de lieu, de prix et de date, si le membre choisit d'acheter de nouveaux billets.

CONDITIONS GÉNÉRALES SUPPLÉMENTAIRES DU PROGRAMME ET DU SITE WEB

22. Fournisseurs tiers et offres des fournisseurs tiers

Les fournisseurs tiers peuvent offrir à Ten certains rabais, réductions ou autres avantages (p. ex. livraison gratuite) sur l'achat de billets, d'événements, d'activités, de biens et de services (« Offres ») qui seront disponibles pour votre achat par l'entremise du Programme. Ces offres sont soumises à certaines autres conditions générales de Ten et/ou du fournisseur tiers concerné et les offres peuvent être modifiées et/ou retirées à tout moment sans préavis.

En ce qui concerne les offres, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Les conditions d'annulation, de modification et d'échange seront soumises aux propres conditions générales de vente des fournisseurs tiers
- Sous réserve des conditions générales du Fournisseur Tiers, les Offres peuvent être transférées.
- Les non-présentations ne sont pas remboursables et entraîneront la perte totale de tous les paiements effectués.
- Des restrictions d'âge peuvent s'appliquer.
- Les offres ne sont pas échangeables contre de l'argent comptant (en tout ou en partie).
- Ten n'est pas responsable des offres perdues ou volées. Si votre offre est perdue, veuillez composer le numéro qui vous a été fourni pour ce service. Veuillez noter que le fournisseur tiers honorera uniquement la première offre échangée.
- Toute Offre pourrait être utilisée uniquement pour les biens ou services détaillés dans cette Offre. Elle ne pourrait pas être combinée avec tout autre bien ou service vendu par le Fournisseur tiers et ne pourrait pas non plus être utilisée pour des biens ou des services que vous avez déjà achetés à un fournisseur tiers.
- Des restrictions géographiques et transfrontalières peuvent s'appliquer.

Ten ne sera pas responsable des pertes ou dommages subis à la suite d'une interaction entre vous et un fournisseur tiers à l'égard de ces offres. Bien que Ten tente de fournir des descriptions exactes des offres, Ten ne pourrait garantir l'exactitude, l'exhaustivité ou la pertinence de l'information fournie. Sauf tel que stipulé dans les présentes, toutes les questions, y compris, mais sans s'y limiter, la description de l'Offre, la livraison de biens et services et les garanties sont uniquement et strictement entre vous et les Fournisseurs Tiers applicables. Vous reconnaissez que Ten n'endosse ni ne garantit les fournisseurs tiers qui sont accessibles par l'entremise du programme ni les offres qu'ils fournissent. Ten pourrait modifier toute offre, Fournisseurs tiers, vendeurs, agents de voyages ou autres fournisseurs à tout moment sans préavis et pourrait mettre fin à toute offre à tout moment. Les biens et services décrits ici sont offerts et fournis par des fournisseurs tiers et Ten n'est pas responsable des pertes liées à l'offre, l'exécution ou

l'utilisation des biens ou services. Vous pourrez être responsable des ventes, de la valeur ajoutée ou des taxes d'utilisation.

En achetant l'Offre, vous acceptez et acceptez les conditions générales du Fournisseur tiers, en plus de celles stipulées dans les présentes Conditions Générales.

23. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le Contenu (« tel que défini ci-dessous ») est protégé par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle et tout le Contenu est la propriété de Ten ou est utilisé par Ten sous licence ou avec sa permission. Tout texte, mis en forme (y compris, sans limitation, la sélection, la coordination et la disposition des matériaux sur le Site, et les images, graphiques, animations, outils, widgets, applications, publicités, vidéos, musique, sons, articles, copies, matériaux créatifs, photos, les marques de commerce, marques de service, noms commerciaux et logos, ainsi que tout autre matériel et information sur ce Site sont assujettis aux droits de propriété intellectuelle de Ten, ses filiales et sociétés affiliées, et leurs concédant et licenciés respectifs (collectivement, le « Contenu »). Le Contenu ne doit pas être copié, désassemblé, modifié, transféré vers d'autres sites Web, encadré, profondément lié, modifié ou autrement distribué, redistribué, concédé sous licence, sous-licencié ou transféré sous quelque forme que ce soit par vous. Rien de ce qui figure sur le Site ne doit être interprété comme accordant, par implication, entrave ou autrement, une licence ou un droit d'utilisation commerciale du Site ou de tout Contenu sans l'autorisation écrite préalable de Ten.

24. DROIT D'UTILISER LE CONTENU DU SITE

Nous vous accordons une licence limitée, non exclusive et révocable vous permettant de visualiser, partager, imprimer ou télécharger tout Contenu, tel que défini ci-dessous, à partir du Site pour votre usage personnel. Vous n'avez pas le droit d'accorder une licence, de republier, de distribuer, de copier, de céder, de transférer, de vendre, de préparer des œuvres dérivées ou d'autres utilisations non personnelles du Contenu sur le Site. Aucune partie du Contenu ne pourrait être reproduite sous quelque forme que ce soit ou incorporée dans un système de recherche d'information, électronique ou mécanique, autre que pour votre usage personnel. Vous ne pouvez pas accéder ou utiliser le Site d'une manière qui pourrait ou est destinée à endommager ou altérer le Site, ou tout serveur ou réseau sous-jacent au Site, ou interférer avec l'utilisation et la jouissance du Site par quelqu'un d'autre. Il vous est également accordé un droit limité, révocable et non exclusif de créer un hyperlien vers le Site ou tout Contenu qui s'y trouve tant que le lien ne dépeint pas Ten ou leurs produits ou services de manière fausse, trompeuse, désobligeante ou autrement offensante ou implique un parrainage ou une approbation de votre site, page ou contenu par Ten. Vous ne pouvez pas utiliser de systèmes automatisés (p. ex. robots, araignées, etc.) pour accéder au site. Vous acceptez de ne pas collecter des informations personnellement identifiables d'autres utilisateurs du Site, de vendre ou d'exploiter ces informations. À l'exception des droits limités expressément accordés aux présentes, tous les droits, titres et intérêts sur le Site et tout le Contenu qu'il contient sont réservés et appartiennent à Ten.

TEN SE RÉSERVE LE DROIT DE REFUSER L'ACCÈS À CE SITE À QUICONQUE, SANS PRÉAVIS ET À SON ENTIÈRE DISCRÉTION, POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT, Y COMPRIS EN CAS DE VIOLATION DE L'UNE QUELCONQUE DE CES CONDITIONS GÉNÉRALES, Y COMPRIS LES DROITS D'UTILISATION.

25. DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Ten reconnaît l'importance de respecter la vie privée des personnes qui visitent le site et qui choisissent de profiter des programmes et de l'information offerts. La **déclaration de confidentialité** décrit nos pratiques de collecte et d'utilisation des données dans le cadre du Programme.

26. INDEMNISATION

Vous acceptez d'indemniser, de défendre et de tenir Ten et ses partenaires commerciaux, son personnel et ses sociétés affiliées à l'abri de toute responsabilité, perte, réclamation et dépense, y compris les honoraires et dépenses raisonnables des conseillers juridiques professionnels, liés à votre violation des présentes conditions générales ou à votre utilisation du site.

27 AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ DES GARANTIES

L'exactitude du contenu ne pourrait être garantie et Ten n'assume aucune responsabilité quant à l'exactitude, l'exhaustivité ou l'authenticité de l'information contenue dans ce site.

28. DIVERS

Ces conditions générales peuvent ne pas être attribuées par vous. Ten pourrait céder ses droits et obligations énoncés dans les présentes conditions générales à tout moment. Si une partie ou une disposition des présentes conditions générales est jugée illégale, nulle, invalide ou inapplicable, cette partie sera réputée séparable des présentes conditions générales et n'affectera pas la validité et l'applicabilité des autres dispositions. À l'exception de ce qui est prévu aux présentes, les présentes conditions générales constituent l'entente intégrale entre vous et Ten en ce qui a trait à leur objet. Certaines dispositions des présentes modalités et conditions peuvent être remplacées ou ajoutées par des avis juridiques désignés ou des modalités situées sur des pages, des applications, des outils ou d'autres documents auxquels vous pouvez accéder dans le présent site. La non application par Ten de l'une des dispositions des présentes Conditions générales ou d'autres conditions ne doit pas être considéré comme une renonciation à ces dispositions ni à son droit d'appliquer ces dispositions. Ces modalités et conditions et tout document connexe peuvent être acceptés sous forme électronique (p. ex. par un moyen électronique ou autre pour démontrer votre consentement) et votre acceptation sera considérée comme ayant force obligatoire entre vous et Ten. Par les présentes, vous acceptez, sans limitation, de ne pas contester la validité ou le caractère exécutoire des présentes conditions générales et de tout document connexe.

Déclaration de confidentialité

Ten s'engage à protéger votre vie privée. La présente Déclaration de confidentialité explique comment et à quelles fins nous utilisons les informations que nous recueillons à votre sujet via ce Programme et votre utilisation du Service de conciergerie. Veuillez lire cette déclaration de confidentialité attentivement. En utilisant le Service de conciergerie, ce site ou les services offerts par les fournisseurs tiers, vous acceptez d'être lié par cette politique à l'égard des informations recueillies à votre sujet. **Si vous n'acceptez pas que nous collections et utilisons les informations vous concernant, vous ne devriez pas utiliser notre site ou le Service de conciergerie.**

1.1 Introduction.

- Lorsque vous utilisez notre site ou le Service de conciergerie, vous devez savoir que nous pouvons recueillir certaines informations vous concernant, telles que votre nom, vos coordonnées, des informations sur l'appareil que vous utilisez et sur la manière dont vous utilisez le site.
- Nous recueillons ces informations afin de vous offrir notre Service de conciergerie, permettre aux fournisseurs de vous fournir des services, gérer notre entreprise, développer les éléments les plus populaires du service, personnaliser le service selon vos préférences, vous contacter et se conformer à la loi.
- Nous pouvons agir en tant que contrôleur de données en relation avec le Service de conciergerie et :
 - si vous avez sollicité des Services auprès d'un Fournisseur, nous pouvons communiquer vos informations à ce Fournisseur, qui traitera vos données à ses propres fins en tant que contrôleur de données relativement aux services qu'il vous fournit ;
 - si vous avez accédé au Programme par le biais de votre banque émettrice, nous pouvons communiquer vos informations à cette même banque qui pourra traiter vos données à ses propres fins, par exemple, pour lui permettre de comprendre votre degré d'engagement par rapport au Service de conciergerie.

1.2 Comment nous recueillons vos données personnelles

- Nous pouvons recueillir et traiter les informations suivantes, conformément aux lois de protection des données applicables :
 - vos coordonnées, notamment votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, que vous nous communiquez si vous vous enregistrez en tant que Membre afin de valider votre enregistrement et pour des réinitialisations de mot de passe;
 - toute information que vous nous communiquez, y compris lorsque vous nous contactez au moyen du formulaire en ligne pour soumettre une demande de service, d'un rapport de problème avec notre site ou en réponse à une communication de notre part, nous pouvons recevoir certaines données personnelles, comme votre nom, votre adresse électronique et autres informations contenues dans la correspondance (qui peuvent nous

renseigner sur vos préférences personnelles). La personne qui nous contacte a le contrôle des données personnelles et autres informations qu'elle nous partage. Nous avons besoin de ces informations pour répondre aux demandes de service et pour administrer notre site;

- les détails de votre inscription, de vos transactions réalisées dans le cadre du Programme, y compris, de manière non limitative, votre nom, vos informations de commande et de facturation, votre adresse, vos coordonnées bancaires cryptées et l'autorisation ou l'échec de paiement. Nous avons besoin de ces informations pour vous offrir le Service de conciergerie ; ainsi que
 - les informations communiquées lorsque des personnes consultent notre Site. Nous recueillons les données d'accès, comme l'adresse IP, le type et la version de navigateur, les paramètres de fuseau horaire, les types et versions des plug-ins du navigateur, le système et la plateforme d'exploitation, la date et l'heure d'accès, les demandes soumises, le volume de données transmises et le fournisseur demandeur. Ces informations ne nous permettent pas de vous identifier. Nous pouvons également recueillir d'autres informations relatives aux visites sur notre Site, comme les données d'utilisation du site et de trafic. Bien que nous soyons en mesure d'identifier un appareil individuel et, par conséquent, une personne à partir de ces informations, le but de la collecte d'informations est d'administrer, d'entretenir et d'améliorer notre Site, et non pas d'analyser les visites individuelles de notre Site (veuillez vous référer à la section « Comment nous pouvons utiliser vos données personnelles » ci-après pour plus de précisions).
- Lorsque vous nous communiquez des informations sur d'autres personnes, vous confirmez que vous avez autorité pour nous transmettre ces informations.
 - Nous sommes tenus de respecter certaines prescriptions légales et réglementaires et pouvons traiter vos données personnelles conformément à ces obligations légales ou réglementaires, auxquelles nous sommes assujettis, à l'instar des autorités de réglementation ou des organismes d'application de la loi.
 - Veuillez noter que, si une quelconque de vos informations personnelles change pendant que vous utilisez notre Site, il vous incombe de la mettre à jour en accédant à la section concernée de notre Site ou en nous contactant comme indiqué ci-après.

1.3 Comment nous pouvons utiliser vos données personnelles

- Toute donnée personnelle que nous traitons sera utilisée conformément aux lois de protection des données applicables. Les fins du traitement de vos données personnelles sont précisées ci-après.
- Nous pouvons utiliser les informations que vous nous communiquez ou que nous recueillons de votre part :
 - pour assurer le Service de conciergerie, permettre aux Fournisseurs de vous offrir des services, administrer les comptes des Membres et gérer notre organisation. Nous avons un intérêt légitime à traiter les données personnelles de nos Membres pour assurer le Service et permettre aux Fournisseurs de vous fournir les Services, administrer les comptes des Membres et gérer notre organisation.

- pour informer les gens de changements apportés à notre Service de conciergerie, de promotions et de services disponibles :
 - Si vous avez accepté de recevoir des communications marketing de notre part, nous pouvons utiliser vos données personnelles pour vous informer des promotions, suggestions, recommandations, produits et services susceptibles de vous intéresser. Ces informations peuvent inclure des produits et services similaires à ceux auxquels vous avez déjà démontré un intérêt ou qui sont susceptibles de vous intéresser en fonction des préférences que vous avez exprimées. Vous pourriez être contacté par courrier postal, courrier électronique, téléphone ou tout autre moyen que nous jugeons approprié et autorisé par la loi.
- pour communiquer avec vous. Nous avons un intérêt légitime à traiter ces données personnelles pour répondre aux demandes de service, questions, plaintes ou commentaires que les utilisateurs nous soumettent;
- pour administrer, maintenir et améliorer notre Site :
 - nous utilisons des « cookies » pour surveiller le trafic d'utilisateurs et l'utilisation de notre Site. Cela nous aide à mieux comprendre la façon dont nos Membres effectifs et potentiels utilisent notre Site, de façon à ce que nous puissions développer et améliorer la conception, la structure et la fonctionnalité de notre Site. Les cookies facilitent votre connexion et votre utilisation du Site pour vos prochaines visites. Un cookie est une information qui est stockée sur le disque dur de votre ordinateur et qui enregistre votre navigation sur un site Internet, de sorte que, lorsque vous revenez sur ce site, celui-ci peut vous présenter des options personnalisées en fonction des informations stockées lors de votre dernière visite. Vous pouvez normalement modifier les réglages de votre navigateur afin d'empêcher l'acceptation de cookies. Si vous ne souhaitez pas que nous déployions des cookies dans votre navigateur, vous pouvez paramétrer celui-ci de façon à refuser les cookies ou à vous informer lorsqu'un site Internet tente d'installer un cookie sur votre ordinateur. Cela étant, le refus des cookies peut altérer votre capacité à utiliser certains produits et/ou services sur notre Site. Vous pouvez également choisir de désactiver les cookies sur le Site en modifiant vos préférences dans la bannière contextuelle au bas de l'écran de votre navigateur la première fois que vous vous connectez au Site. Pour obtenir un complément d'information sur les cookies et leur mode de fonctionnement, veuillez consulter le site : <http://www.allaboutcookies.org>.
 - nous avons un intérêt légitime à traiter les données personnelles de nos utilisateurs afin d'administrer, maintenir et améliorer notre Site;
- pour vous informer de changements de fonctionnalité de notre Site ou de changements de nos Conditions générales. Ce traitement est nécessaire pour que nous puissions honorer notre contrat envers vous ;
- pour nos opérations internes, notamment à des fins de résolution de pannes, d'analyse de données, de test, de recherche, d'enquête et statistiques. Nous avons un intérêt légitime à traiter les données personnelles de nos utilisateurs pour nos opérations internes ;

- pour vous permettre de participer à des fonctionnalités interactives de notre Service de conciergerie. Ce traitement est nécessaire pour que nous puissions honorer notre contrat envers vous.
- dans le cadre de nos efforts de sécurité. Nous avons un intérêt légitime à traiter les données personnelles de nos utilisateurs pour préserver la sécurité de notre Site; et
- pour honorer toutes obligations légales ou réglementaires auxquelles nous sommes assujettis, à l'instar des autorités de réglementation ou des organismes d'application de la loi. Ce traitement est nécessaire pour le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes assujettis, à l'instar des autorités de réglementation ou des organismes d'application de la loi.
- Si vous avez la moindre question sur notre utilisation de vos données, vous pouvez nous joindre via l'adresse électronique du Service de conciergerie ou le numéro de téléphone fourni par votre institution bancaire.

1.4 Comment nous protégeons vos données personnelles

- Nous suivons des directives strictes en matière de stockage et de divulgation des données personnelles et des communications que vous nous avez fournies pour empêcher tout accès non autorisé.

1.5 Comment nous pouvons partager vos données personnelles

- Nous pouvons partager vos informations avec des tiers concernés, notamment :
 - Les fournisseurs et autres tiers pour l'exécution de tout contrat que vous concluez avec eux ou autrement requis pour vous fournir les Services;
 - Les fournisseurs et particuliers de votre banque émettrice pour la livraison du Service de conciergerie, par exemple, pour permettre aux personnes enregistrées au sein de votre banque émettrice de demander des services en votre nom ou de recommander des choses qui pourraient vous intéresser.
 - Nous pouvons également partager des informations agrégées et anonymisées avec votre banque émettrice afin de montrer les tendances concernant l'utilisation générale du Service de conciergerie;
- Nous pouvons également divulguer vos informations personnelles à des tiers :
 - dans le cas où nous vendons une partie de notre société, auquel cas nous pouvons divulguer vos données personnelles à l'acheteur potentiel de cette partie de notre société dans la mesure où cette divulgation est directement liée à la vente; et
 - si nous sommes tenus ou autorisés à divulguer ou partager vos données personnelles afin de se conformer à des obligations légales ou réglementaires, ou afin de faire respecter ou d'appliquer ces Conditions et autres accords; ou pour permettre à un fournisseur d'exécuter son contrat avec vous. Cela comprend l'échange d'informations avec d'autres sociétés et organisations à des fins de protection contre la fraude et de réduction du risque de crédit.

1.6 Comment nous conservons vos données personnelles

- Vous reconnaissez qu'en utilisant le Service de conciergerie, pour offrir le Service de conciergerie, vous permettre de recevoir les services des fournisseurs ou de travailler avec [Visa / votre banque émettrice] en ce qui concerne le Service de conciergerie, nous pourrions devoir transférer vos données personnelles en dehors de l'Espace économique européen (« **EEE** »).
- Nous pouvons également avoir besoin de transférer vos données personnelles en dehors de l'EEE lorsque nous les partageons comme indiqué ci-dessus.
- Nous pouvons également avoir besoin de transférer vos données personnelles en dehors de l'EEE dans le cadre d'une vente d'une partie de notre société.
- Lorsque nous transférons vos données personnelles en dehors de l'EEE, nous mettons en place des garanties appropriées pour les transferts de vos données personnelles, y compris, par exemple, la signature de clauses contractuelles / clauses de protection des données adoptées par la Commission européenne ou, le cas échéant, une certification Privacy Shield où le transfert concerne une entité américaine.

1.7 Conservation de vos données

- Nous prenons les mesures appropriées pour assurer la sécurité de toutes les données personnelles. Nous conserverons vos données personnelles pour la durée de votre utilisation de notre site ou du Service de conciergerie.
- Si vous supprimez votre compte, nous continuerons à stocker vos données personnelles pendant une période conforme aux exigences légales, réglementaires, financières et commerciales. Nous conservons également un historique de correspondance conforme aux exigences légales, réglementaires, financières et commerciales.

1.8 Accès à vos données personnelles et vos droits

- En égard à notre collecte et traitement de vos informations, vous jouissez des droits légaux suivants :
 - accéder aux données personnelles détenues à votre sujet ;
 - nous demander de modifier vos données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes ;
 - demander que vos données personnelles soient effacées lorsque nous n'avons pas de raison impérieuse de continuer à traiter ces données dans certaines circonstances ;
 - recevoir les données personnelles que vous nous avez communiquées sous forme utilisable en notre qualité de responsable du traitement de données dans certaines circonstances ;
 - vous opposer à notre traitement de vos données personnelles, ou restreindre ce traitement, dans certaines circonstances ;
 - vous opposer à un traitement automatisé (y compris le profilage) qui produit des effets légaux ou peut vous porter gravement préjudice, et ne pas faire l'objet d'une décision exclusivement fondée sur ce traitement automatisé.

- lorsque vous avez consenti à notre traitement de vos données personnelles, vous avez le droit d'annuler votre consentement à tout moment en nous contactant ; et
 - déposer une plainte auprès d'une autorité de réglementation de la protection des données.
- Pour exercer l'un de vos droits comme indiqué ci-dessus, veuillez nous contacter via l'adresse électronique du Service de conciergerie habituelle ou le numéro de téléphone fourni par votre banque émettrice.