

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE AUX GROUPES CONSTITUES

Version en vigueur : octobre 2026

Identité du vendeur : Citéco – La Cité de l'économie, association régie par la loi du 1er juillet 1901 (non immatriculée au RCS) – SIREN 828 501 254 – SIRET 828 501 254 00027 – RNA W751238116 – N° de TVA intracommunautaire : FR24828501254 – 1 place du Général Catroux, 75017 Paris – service des réservations : groupe@citeco.fr.

I. Objet

11 Champ d'application

Toutes les personnes souhaitant visiter le lieu en groupe (10 personnes et plus), ci-dessous dénommées acheteurs, doivent réserver en amont selon les conditions fixées ci-dessous (visite guidée, visite contée, visite autonome, visite semi-autonome, visite autonome avec questionnaire, visite atelier). Au regard de la configuration du lieu et de la gestion complexe des flux, l'accès d'un groupe n'ayant pas réservé sera refusé.

12 Modalités de réservation

Les demandes de réservation doivent être formulées au plus tard 6 semaines avant le jour de la visite. Les réservations pour la quasi-totalité des activités se font via un formulaire disponible en ligne selon les périodes d'ouvertures définies et indiquées sur le site internet de la Cité de l'économie :

<https://www.citeco.fr/formulaire-reservation-groupes>

Pour toute demande complémentaire, l'acheteur peut contacter le service des réservations : groupe@citeco.fr

13 Tarification

Les tarifs en vigueur pour chaque saison sont indiqués sur la section groupe du site internet :

<https://www.citeco.fr/groupe>

Pour les prestations scolaires, le tarif est forfaitaire (de 10 à 20, de 21 à 30 et de 31 à 40) et le tarif appliqué dépend de l'activité et de l'effectif du groupe. Pour les groupes adultes, un tarif unitaire par participant est appliqué qui varie en fonction de l'activité tant que le minimum requis est respecté pour la prise en compte d'une réservation.

14 Composition des groupes

Pour les groupes scolaires (écoles primaires, collèges, lycées, périscolaires et étudiants), le minimum est de 10 participants et le maximum de 40 participants en fonction de l'activité (limités à 30 pour certains ateliers). Les accompagnateurs ne sont pas comptés dans cet effectif.

Pour les groupes adultes (collectivités, CE, associations, entreprises, guides, tour-opérateurs...), le minimum est de 10 participants et le maximum de 25 participants. L'accompagnateur est compté dans cet effectif. Les accompagnateurs des groupes bénéficient de la gratuité dans la limite précisée ci-dessous :

Groupe

Élémentaire : 5 accompagnateurs

Secondaire : 3 accompagnateurs

Adulte : 1 gratuité par groupe

PSH, Champ social : Gratuité pour tous les accompagnateurs

15 Confirmation de réservation

La réservation d'une activité avec ou sans médiateur sera d'abord en option à l'envoi de la facture proforma par mail du service des réservations. Le responsable dispose de 10 jours pour retourner le document signé, ce qui rend la commande ferme et définitive par la suite et l'engage à faire parvenir à Citéco le règlement dans le cas d'une réservation payante. A la réception du règlement, Citéco enverra une confirmation de réservation accusant réception du paiement et qui devra être présentée aux agents d'accueil le jour de la visite.

16 Règlement et engagement de dépense

Le règlement (par chèque, bon de commande, virement bancaire ou pass culture), doit nous parvenir **au plus tard 1 mois avant la visite**. Au-delà, la réservation sera automatiquement annulée et des frais seront facturés conformément à l'article sur l'annulation.

- Règlement par chèque : L'acheteur doit envoyer le chèque (à l'ordre de « CITECO ») idéalement dans les 8 jours qui suivent la validation de la date de la réservation en indiquant au dos ou dans l'enveloppe le numéro de réservation, à l'adresse suivante : « Citéco – Pôle du développement des publics – Réservations – 1 place du Général Catroux – 75017 Paris ». A la réception du chèque, le service des réservations envoie une facture acquittée et une confirmation de réservation par mail à l'acheteur.

- Règlement par virement bancaire : L'acheteur doit effectuer le virement bancaire idéalement dans les 8 jours qui suivent la validation de la date de la réservation. Les références bancaires sont indiquées sur la facture proforma, l'ordre de virement doit contenir le numéro de réservation. A réception du virement bancaire, le service

des réservations envoie une facture acquittée et une confirmation de réservation par mail à l'acheteur.

- Engagement de dépense par bon de commande : L'acheteur doit faire parvenir le bon de commande idéalement dans les 8 jours qui suivent la validation de la date de la réservation par mail à groupe@citeco.fr en indiquant le numéro de réservation. A la réception du bon de commande, le service des réservations envoie une confirmation de réservation par mail. La facture sera déposée sur Chorus à la suite de la visite pour le règlement une fois service fait.

- Règlement par pass culture : A la validation de la date de réservation par mail, l'acheteur doit indiquer au service des réservations sa volonté de régler via le pass culture en indiquant si possible le code UAI de l'établissement, les réservations (réfèrent et chef d'établissement) doivent être effectuées idéalement dans les 8 jours qui suivent le dépôt de l'offre sur Adage. A la validation de l'offre, le service des réservations envoie une confirmation de réservation par mail.

17 Opération de paiement

L'acheteur garantit qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi lors de la validation de la date de la réservation. Tout paiement de la commande par l'acheteur constitue une acceptation irrévocable de la commande qui ne peut être remise en cause.

18 Factures

Des factures pourront être émises à réception des règlements dûment libellés. Dans le cadre de paiement différé, la facture sera déposée sur Chorus une fois le service fait.

19 Délivrance des billets

Les billets sont mis à la disposition des groupes dès la production d'un engagement de dépense, ou d'un paiement ferme. Ces billets seront remis au plus tard le jour de la visite à l'accueil des groupes de la Cité de l'économie sur présentation de la confirmation de réservation.

110 Annulation et remboursement

a) Conditions générales de remboursement

Les conditions de remboursement sont fixées ainsi :

- Remboursement à 100 % pour une annulation notifiée par écrit 30 jours avant la visite
- Pour une annulation notifiée par écrit de 29 à 8 jours avant la visite, retenue de 50 euros pour un montant total de prestation supérieur à 100 euros, retenue de 20 euros pour un montant total de prestations inférieur ou égal à 100 euros
- Aucun remboursement pour une annulation notifiée moins de 8 jours avant la visite, la prestation, payée ou confirmée par bon de commande, reste due dans son intégralité. Par ailleurs, une fois que la facture proforma est retournée signée, aucun remboursement lié à un changement d'effectif du groupe ne sera effectué.

b) Annulations exceptionnelles

Grève des transports :

Dès connaissance d'une date de grève, le service des réservations contacte les groupes concernés en leur demandant leur souhait de maintenir la réservation. Si le groupe maintient sa réservation et qu'il ne se présente pas le jour de l'activité, aucun remboursement ne sera envisagé. Si le groupe annule sa réservation, le remboursement intégral pourra être effectué.

Vigipirate :

Le dispositif « Vigipirate » ainsi que le passage à une posture Vigipirate renforcée ne sont plus considérés comme un motif d'annulation exceptionnelle. Avant d'effectuer une réservation, il appartient au responsable du groupe d'avoir l'autorisation de son chef d'établissement ou de son autorité de tutelle pour effectuer toute sortie de voyage incluant une visite de la Cité de l'économie.

Raison sanitaire :

Dans le cas d'un arrêté d'interdiction de sortie des groupes, le responsable doit contacter immédiatement le service des réservations. Le remboursement de la prestation pourra être demandé, sous preuve de l'arrêté.

Grève de l'éducation nationale :

C'est à l'enseignant de contacter le service des réservations pour faire part de son intention, les conditions de remboursement seront celles du 1.10 a).

c) Force majeure

L'annulation et le remboursement sont exclus lorsqu'ils résultent d'un cas de force majeure tel que défini ci-après. La Cité de l'économie ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable au titre des présentes pour toute non-exécution ou exécution tardive de ses engagements en cas de survenance d'un événement de force majeure ou de cas fortuits tels que notamment les coupures du réseau internet, les blocages et ralentissements des réseaux informatiques et de télécommunications, le piratage informatique, le blocage des moyens de transport ou toute autre cause échappant au contrôle raisonnable de la Cité de l'économie, qui lui est extérieure, imprévisible et irrésistible.

d) Annulation du fait de Citéco

Si, par suite de circonstances impérieuses inhérentes à son fonctionnement, la Cité de l'économie se voit obligée d'annuler tout ou partie des engagements convenus, les acheteurs auront droit soit au remboursement des sommes correspondant aux prestations non fournies ainsi que des frais de réservation, à l'exclusion de tous dommages et intérêts, soit à leur remplacement, dans la mesure du possible, par une autre prestation équivalente non prévue dans le programme initial.

II. Données personnelles – Confidentialité des données

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, vous êtes informés que les données collectées par le présent formulaire font l'objet de traitements à des fins informatives, relationnelles, commerciales ou marketing. Seul Citéco aura accès à ces informations. Les données ainsi collectées seront conservées trois ans à partir de votre dernière interaction. Ces données à caractère personnel sont traitées sur la base de votre consentement. Le responsable de ce traitement est Citéco dont le siège social est situé au 1 place du Général Catroux, 75017 Paris.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement des données qui vous concernent. Vous pouvez également en demander la limitation ou la portabilité. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment. Pour exercer ces droits vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante : rgpd@citeco.fr

Par ailleurs, vous êtes informés que vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (www.cnil.fr) si vous estimez que ce traitement de données à caractère personnel ne répond pas aux exigences légales et réglementaires en vigueur.

Pour plus d'information, veuillez consulter notre politique de confidentialité.

III. Modalités de visite et déroulement de la prestation

31 Responsabilité

Les activités de groupes se font sous la conduite d'un responsable qui s'engage à ce que les membres de son groupe conservent une tenue décente et un comportement conforme à l'ordre public et respectent la tranquillité des autres visiteurs et usagers du site tout comme stipulé dans la charte de bonne conduite que chaque groupe s'engage à respecter.

32 Accueil du groupe

Le responsable du groupe doit présenter la confirmation de sa réservation au comptoir d'accueil le jour de la visite 15 min avant l'heure prévue de début de l'activité.

En cas de retard du groupe :

- Jusqu'à 30 min, la durée de la prestation sera écourtée d'autant et aucun remboursement ne sera effectué ;
- Au-delà de 30 min, la prestation n'est plus garantie et aucun remboursement ne sera effectué.

33 Accessibilité

Pour garantir le bon déroulement de la prestation, il est impératif de nous signaler à l'avance la présence de personnes à mobilité réduite dans le groupe.

34 Nourriture

Il n'est pas permis de manger dans les espaces de la Cité de l'économie et il n'existe pas de lieu désigné pour accueillir les groupes qui souhaiteraient pique-niquer.

Au cas où un groupe pique-niquerait dans les espaces sans autorisation, il serait immédiatement exclu du bâtiment.

35 Conditions de visite

En cas de circonstance impérieuse inhérente au fonctionnement de Citéco ou de contrainte de sécurité, le parcours d'une visite pourrait être modifié le jour même, sans que cela ne donne droit à aucun remboursement ni dédommagement.

IV. Mesures préventives de sécurité à Citéco

Afin d'assurer la sécurité des visiteurs et des spectateurs, Citéco applique les mesures préventives décidées par le gouvernement pour les établissements recevant du public. Les bagages et les sacs à dos volumineux ne sont pas acceptés dans le bâtiment quelle que soit leur taille.

V. Invalidité d'une disposition

Si en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Générales de vente étaient annulées, invalidées ou réputées non écrites ou devaient être tenues pour telles, les autres stipulations garderaient leur plein effet.

VI. Litiges

Droit applicable. Les présentes Conditions Générales de

vente sont soumises à la loi française.

Réclamation préalable. En cas de difficulté relative à la conclusion ou à l'exécution des présentes Conditions Générales de vente, l'acheteur est invité à adresser en premier lieu une réclamation écrite au service des réservations de Citéco : Citéco – Pôle du développement des publics – Réservations – 1 place du Général Catroux, 75017 Paris – groupe@citeco.fr. Les parties s'efforcent de trouver une solution amiable.

Médiation de la consommation. Lorsque l'acheteur est un consommateur, et conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant « le processus de médiation des litiges de la consommation », après nous avoir sollicités et à défaut de réponse vous satisfaisant, vous avez la possibilité de recourir gratuitement à une procédure de médiation de la consommation auprès de :

CM2C

49 rue de Ponthieu – 75008 PARIS
Tél. : 01 89 47 00 14

Site internet : <https://www.cm2c.net/declarer-un-litige>
Mail : litiges@cm2c.net

Conformément à l'article L. 612-2 du Code de la consommation, le litige ne peut être examiné par le médiateur que si le consommateur justifie avoir tenté, au préalable, de le résoudre directement auprès de Citéco par une réclamation écrite, et si la demande est introduite dans un délai d'un an à compter de cette réclamation. Le recours à la médiation est facultatif ; le consommateur conserve la possibilité de saisir les tribunaux.

Juridictions compétentes. À défaut de résolution amiable, le litige pourra être porté devant les juridictions compétentes. Conformément à l'article R. 631-3 du Code de la consommation, le consommateur peut saisir, à son choix, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du Code de procédure civile, soit la juridiction du lieu où il demeurait au moment de la conclusion du contrat ou de la survenance du fait dommageable.

VII. Documents contractuels

- Les présentes conditions générales de vente ;
- La facture proforma signée.