

CONDITIONS GENERALES DE VENTE : Page 1

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE: Page 14

一般销售条款：第26页

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

AEROPORTS DE PARIS est une société anonyme au capital de 296 881 806 euros (deux cent quatre-vingt-seize millions huit cent quatre-vingt-un mille huit cent six euros), dont le siège social est situé au 1 Rue de France 93290 Tremblay-en-France, immatriculée sous le numéro SIREN 552 016 628 au registre du commerce et des sociétés de Bobigny, dont le numéro de TVA intracommunautaire est FR 33552016628 (ci-après désignée "Paris Aéroport").

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions de souscription aux Services proposés par Paris Aéroport dont l'offre est accessible à partir de l'adresse suivante :

- Pour les voyageurs désirant se rendre en Chine **via** la France (en correspondance côté piste de Paris-Charles de Gaulle) : <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/reserver-en-ligne/tests>
- Pour les voyageurs désirant se rendre en Chine **depuis** la France (au départ de Paris Charles de Gaulle sur un vol direct) : <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/reserver-en-ligne/tests-chine-vols-directs>
- Certains voyageurs se trouvent dans la situation : en correspondance mais ne peuvent pas rentrer côté piste avant le résultat de leur test, ils seront donc testés en zone publique

(Ci-après « les Conditions Générales de Vente »). Les Conditions Générales de Vente s'appliquent en complément des éventuelles Conditions Particulières régissant la réalisation du Service souscrit, telles qu'elles sont, le cas échéant, consultables lors de la réservation et sur le site de la société réalisant le Service.

La souscription aux Services via le site Internet suppose l'acceptation des conditions générales d'utilisation du site internet [parisaeroport.fr](https://www.parisaeroport.fr) - <https://www.parisaeroport.fr/passagers/c-g-u> (ci-après, les « Conditions Générales d'Utilisation »), et des présentes Conditions Générales de Vente.

Les Conditions Générales Vente sont opposables au voyageur, personne morale ou privée, qui reconnaît, en cochant une case prévue à cet effet, en avoir eu connaissance et les avoir acceptées avant de passer commande. Paris Aéroport se réserve la faculté de modifier ses Conditions Générales de Vente à tout moment.

La validation de la commande par sa confirmation vaut adhésion par le voyageur aux Conditions Générales de Vente en vigueur au jour de la commande.

Article 1 – Définitions

Les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Générales de Vente, ont la signification suivante :

"Carte Bancaire" : désigne toute carte émise par un établissement de crédit ou une institution financière membre du GIE Cartes Bancaires et utilisée pour effectuer le paiement à distance.

"Voyageur(s)" : toute personne physique ou morale qui souscrit au Service depuis le Site Internet Paris Aéroport ou depuis l'Application Paris Aéroport.

"Site Internet" : désigne le site Internet officiel de la société d'Aéroports de Paris accessible à l'adresse URL suivante :

- Pour les voyageurs désirant se rendre en Chine via la France (en correspondance côté piste de Paris Charles de Gaulle) (ex : <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/reserver-en-ligne/tests>)
- Pour les voyageurs désirant se rendre en Chine depuis la France (au départ de Paris Charles de Gaulle sur un vol direct : <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/reserver-en-ligne/tests-chine-vols-directs>)

"E-mail ou courrier électronique" : désigne un message transmis à l'adresse électronique renseignée par le Client.

"Short Message Service" ou "SMS" : désigne un message transmis au numéro de téléphonie mobile renseigné par le Client dans le Formulaire d'Inscription.

"Partie" : désigne individuellement le Client ou Paris Aéroport et "les Parties" collectivement le Client et Paris Aéroport.

"Réservation" : désigne la réservation par le Client d'un ou de test(s) de dépistage du COVID-19 dans les conditions décrites à l'article 2.2 ci-après.

Les termes ci-dessus ont la même signification qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel.

Article 2 - Modalités de réalisation des tests de dépistage de la COVID-19

2.1 Description du service

Paris Aéroport, en partenariat avec la société Cerballiance Paris et IDF Est, société d'exercice libéral par actions simplifiées, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 328 386 529, dont le siège social est au 42 boulevard Richard Lenoir – 75011 Paris (ci-après désignée « Cerballiance »), propose, à l'attention exclusive des Voyageurs désirant se rendre en Chine, qu'ils soient en correspondance ou au départ sur Paris Charles de Gaulle, titulaires d'un titre de transport et se trouvant en zone réservée (en correspondance) ou en zone publique au départ de Paris sur Paris-Charles de Gaulle, la faculté de réaliser un ou des tests de dépistage du COVID-19 conformément à la réglementation de la destination Chine.

Ces tests peuvent consister en la réalisation de protocoles distincts édictés par les autorités sanitaires du pays de destination : les Voyageurs sont donc entièrement responsables du protocole qu'ils réservent.

Les normes sanitaires actuellement en vigueur étant différentes selon les pays de destination et pouvant évoluer à tout moment, chaque Voyageur est invité à se rapprocher de sa compagnie aérienne et doit également vérifier les conditions sanitaires exigées par son pays de destination sur le site du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, ou de l'Ambassade de son pays de destination en particulier en fonction de la date souhaitée pour la réalisation de son / ses test(s). Pour la Chine, nous invitons tous voyageurs à Destination de la Chine via ou depuis la France à consulter le site de l'Ambassade de Chine en cliquant ici <http://fr.china-embassy.gov.cn/chn/zgzfg/zqsg/lsh>

Ces protocoles sont les suivants (en fonction de la politique actualisée de l'Ambassade de Chine) date de mise à jour 20 mai 2022 :

- Pour les Voyageurs à destination de la Chine via ou depuis la France :
 - Deux tests de dépistage virologiques (par RT-PCR) avec analyse par deux réactifs différents
 - Ou deux tests de dépistage virologiques (par RT-PCR) avec analyse par deux réactifs différents et un test antigénique

Le service de réalisation des tests de dépistage de la COVID-19 est assuré par Cerballiance de Paris-Charles de Gaulle. Il est précisé que Cerballiance est un laboratoire de biologie médicale.

2.2 Souscription du service

La Réservation passée par le voyageur ne sera considérée comme étant ferme et définitive que lorsque les étapes suivantes auront été cumulativement et successivement respectées :

Pour effectuer une Réservation, le voyageur devra renseigner les champs qui lui sont proposés dans le formulaire comportant les informations nécessaires à la réalisation du ou des test(s) de dépistage envisagé(s).

Une fois ces informations renseignées, le voyageur est invité à indiquer, parmi les plages horaires disponibles fixées en fonction de son temps de correspondance et / ou de ses dates et heures de vol, le créneau horaire permettant la réalisation du ou des test(s) de dépistage et l'obtention des résultats. Il appartient au voyageur de choisir un créneau horaire parmi les créneaux proposés permettant la réalisation du ou des test(s) de dépistage dans des conditions compatibles avec ses impératifs en termes de délais.

La réservation est personnelle et nominative. La Réservation est donc à effectuer pour chacun des membres d'une même famille voyageant ensemble : le process de réservation doit être entièrement réalisé jusqu'au paiement pour chaque membre d'une même famille. **Attention, après paiement il faut impérativement appuyer sur "CONTINUER" pour recevoir la confirmation de réservation définitive par mail.** La réservation est à effectuer au maximum la veille du test.

- Tous les enfants quel que soit leur âge sont admis à réaliser le(s) test(s) virologique(s) (RT-PCR) de dépistage dans les mêmes conditions de réalisation que ceux des adultes (cf article 2.3 ci-après), sous réserve d'être accompagnés par le représentant de l'autorité parentale ou le cas échéant, leur tuteur légal et que la réservation pour leur test de dépistage ait été effectuée par une personne majeure de plus de 18 ans (pour plus d'information nous vous invitons à consulter l'Ambassade de Chine).

Une fois les informations renseignées et validées, le voyageur recevra, sous réserve du paiement au tarif indiqué par le Site Internet, à l'adresse de courrier électronique qu'il aura communiquée, un courrier électronique confirmant la prise en compte de sa réservation et fixant l'horaire de rendez-vous pour la réalisation du/des test(s) de dépistage. Le voyageur devra se présenter impérativement 30 minutes avant l'horaire de son prélèvement.

La réservation ne pourra pas être validée si les champs obligatoires ne sont pas renseignés. Le courrier électronique et le numéro de téléphone mobile fournis par le voyageur seront utilisés par Cerballiance pour communiquer avec lui, étant précisé que le message incluant un lien pour accéder à ses résultats de test en ligne lui sera adressé, par Cerballiance, sur son numéro de téléphone mobile ou sur son mail. Le voyageur devra s'assurer du fonctionnement de ce numéro sur le territoire français. Le mail de réservation et le numéro de téléphone doivent être un mail et un numéro de téléphone uniques et exclusifs pour chaque passager. Les sociétés ou agence de voyage de réservation mutualisée doivent remplir un mail personnel pour chaque réservation de passager. Elles ne doivent pas noter leur mail professionnel identique pour toutes les réservations qu'elles effectuent, mais un mail différent par personne.

En cas de perte ou d'effacement par erreur du courrier électronique de confirmation permettant la réalisation du test de dépistage, le Voyageur peut sur simple demande écrite précisant son nom, prénom et date de naissance adressée à l'adresse ParisAeroportserviceclientele@adp.fr obtenir un nouvel envoi aux coordonnées renseignées lors de la Réservation.

Le voyageur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies lors de la Réservation. Ni Paris Aéroport, ni Cerballiance ne pourront être tenus responsables des éventuelles réclamations émises par le voyageur dont la source serait liée directement ou indirectement à des informations erronées renseignées par le voyageur au moment de la Réservation.

Une utilisation frauduleuse ou contrevenante aux présentes Conditions Générales de Vente, aux Conditions Générales d'Utilisation du Site Internet est susceptible d'entraîner le refus par Cerballiance ou par Paris Aéroport, à tout moment, de l'accès au Service proposé, quand bien même Paris Aéroport aurait confirmé la Réservation, sans préjudice de toute poursuite offerte à Paris Aéroport ou à Cerballiance devant les juridictions compétentes.

2.3 Utilisation du service

Une fois la confirmation de réservation réceptionnée par le voyageur, ce dernier doit se rendre, suivant les indications contenues dans le courrier électronique de confirmation, au lieu de réalisation des tests de dépistage et à l'horaire indiqué. Paris Aéroport et Cerballiance ne peuvent garantir la prise en charge du voyageur qui se présenterait au Centre de Tests en dehors de la plage horaire indiquée dans le courrier électronique de confirmation.

Le voyageur devra se présenter 30 minutes avant l'horaire de son prélèvement, il devra pour être admis au test de dépistage être muni de son titre de transport, d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi que la confirmation de réservation. Le voyageur qui possède une carte vitale française doit se munir de l'originale de cette dernière. A défaut, le ou les test(s) de dépistage ne pourra(ont) être réalisé(s).

Les modalités de déroulement du test de dépistage sont les suivantes : accueil (formalités administratives), prélèvement, analyse et diffusion du résultat (via l'envoi d'un SMS ou d'un mail au voyageur sur le numéro de téléphone portable fourni lors de sa réservation). Les prélèvements sont réalisés par des personnels de santé autorisés à la réglementation applicable en vigueur.

Cerballiance utilise des réactifs en haute sensibilité destinés aux laboratoires de biologie médicale, dont les performances ont été évaluées lors de campagnes internes de vérification des performances et sont conformes aux exigences de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Les tests de dépistage peuvent concerner :

- Les voyageurs désirant se rendre en Chine via la France (en correspondance côté piste et côté public sur Paris Charles de Gaulle) avec :
 - La combinaison de deux tests de dépistage virologiques (RT-PCR) réalisés avec deux réactifs de haute sensibilité (conformément aux exigences de la Chine)
- Les voyageurs désirant se rendre en Chine depuis la France (au départ de Paris Charles de Gaulle) avec :
 - La combinaison de deux tests de dépistage virologiques (RT-PCR) réalisés avec deux réactifs différents de haute sensibilité (conformément aux exigences de la Chine)
 - Ou deux tests de dépistage virologiques (par RT-PCR) avec analyse par deux réactifs différents de haute sensibilité et un test antigénique (conformément aux exigences de la Chine)

➤ **Deux tests de dépistage virologique (double RT-PCR) :**

Il est précisé que le test de dépistage virologique (RT-PCR) consiste en un prélèvement nasopharyngé réalisé dans les deux narines à l'aide d'un écouvillon (une sorte de long coton-tige que l'on insère dans les cavités nasales).

Pour les Voyageurs désirant se rendre en Chine via la France (Voyageurs en correspondance) ou depuis la France (Voyageur au départ de Paris), le prélèvement dans les deux narines est réalisé à deux reprises de manière successive. Les techniques utilisées ("RT-PCR") permettent de mettre en évidence le matériel génétique (ARN) du virus SARS-COV-2 ou de constater son absence au moment de la réalisation du test de dépistage.-Dans le cas où, l'un des deux, ou les deux tests de dépistage virologique réalisés sur le voyageur s'avèreraient "non valides" (environ 2% des personnes testées selon les sources transmises par Cerballiance), un-troisième test de dépistage identique à celui non valide sera réalisé (prélèvement et analyse), sans supplément de coût pour le Client. Dans ce cas particulier, la disponibilité des résultats au plus tard 4 (quatre) heures avant l'horaire de départ du vol du Client ne pourra être garantie, même si le prélèvement initial invalide a eu lieu sur le créneau horaire attribué lors de la Réservation.

➤ **Test antigénique :**

Il consiste en un test virologique rapide sur un prélèvement nasopharyngé : le prélèvement est réalisé dans les deux narines successivement, à l'aide d'un écouvillon, une sorte de long coton-tige que l'on insère dans les cavités nasales. La technique manuelle d'analyse simplifiée permet la recherche de la présence des protéines du virus du sars-cov-2 dans le prélèvement. Le résultat s'affiche en moins de 30 minutes sous forme d'une indication visuelle caractéristique en cas de positivité.

Selon les exigences de la Chine, les voyageurs à destination de la Chine Continentale ne pourront poursuivre leur voyage que si les résultats de chacun de leur test est négatif. Pour plus d'informations, nous vous inviter à consulter l'Ambassade de Chine en France. <http://fr.china-embassy.gov.cn/chn/zqzfg/zqsg/lzb/tz/>

➤ **Réception des résultats**

Une fois le(s) test(s) de dépistage réalisé(s), le voyageur sera prévenu par SMS ou par mail adressé au numéro qu'il aura renseigné lors de sa Réservation. Le voyageur sera invité par ce message à récupérer ses résultats de tests en ligne (format PDF) via la plateforme de Cerballiance, au moyen de codes d'accès dont le format lui aura été préalablement communiqué. Ces messages sont envoyés en français uniquement.

Dans le cas où le test de dépistage virologique réalisé sur le voyageur s'avèrerait "non valide" (environ 2% des personnes testées selon les sources transmises par Cerballiance), un second test de dépistage identique sera réalisé (prélèvement et analyse), sans supplément de coût pour le voyageur. Dans ce cas particulier, la disponibilité des résultats en temps et en heure avant l'horaire de départ du vol du voyageur ne pourra être garantie, même si le prélèvement initial invalide a eu lieu sur le créneau horaire attribué lors de la Réservation

En cas de non-réception du SMS :

Pour les Voyageurs désirant se rendre en Chine via la France en correspondance côté piste sur Paris Charles de Gaulle) : Si le voyageur n'a pas reçu de message sur son téléphone 45 minutes avant l'heure de départ du vol, ou si pour une quelconque raison il ne parvient pas à accéder à ses résultats en ligne (par exemple, en cas de perte ou d'effacement par erreur du SMS permettant de récupérer les résultats du test de dépistage par voie électronique), et uniquement dans ces cas de figure : le voyageur pourra se présenter au comptoir d'accueil du centre de tests où il pourra récupérer si besoin une version papier de ses résultats de tests **les lundi, mercredi, jeudi, dimanche.**

Pour les Voyageurs désirant se rendre en Chine au départ de Paris : les horaires de prélèvements sur le centre de tests côté ville et ceux de la remise des résultats sont les suivants :

Plages horaires de prélèvement pour des départs le jour même	Horaire maximum d'envoi du SMS
07:30 – 09:00	15:30

Plages horaires de prélèvement pour des départs le lendemain les tests double PCR a lieu la veille du départ	Horaire maximum d'envoi du SMS Le jour du départ
14:00 – 15:00	10:00
Plage horaire pour le test antigénique Le jour du départ	Horaire maximum d'envoi du SMS Le jour du départ
7:00 – 8:00	10:00

Si le voyageur n'a pas reçu de message sur son téléphone 30 minutes avant l'heure limite de rendu des résultats ou si pour une quelconque raison il ne parvient pas à accéder à ses résultats en ligne (par exemple, en cas de perte ou d'effacement par erreur du SMS permettant de

recupérer les résultats du test de dépistage par voie électronique), et uniquement dans ces cas de figure : le voyageur pourra se présenter au comptoir d'accueil du centre de tests où il pourra récupérer si besoin une version papier de ses résultats de tests le jour de ces différents tests.

En tout état de cause, Cerballiance fera ses meilleurs efforts pour transmettre les résultats de l'ensemble des tests de dépistage dans un délai satisfaisant pour le voyageur, dans le respect de la faisabilité médicale, sans toutefois être en mesure de garantir une communication des résultats antérieure à l'horaire de départ du vol concerné si les conditions visées ci-avant ne sont pas remplies et notamment :

- o Si la durée de correspondance du voyageur est inférieure à 10 heures pour les vols en correspondance à destination de la Chine ou de tout autre pays.
- o Si le Voyageur à destination de la Chine au départ de Paris n'a pas respecté son horaire de RDV

Dans l'hypothèse d'un retard dans la remise des résultats (pour une raison autre qu'un test invalide) ayant empêché le voyageur de prendre le vol prévu, dès lors que la responsabilité de Cerballiance serait engagée dans cette remise de résultats tardive (c'est-à-dire exclusivement dans les cas où le temps total de correspondance du passager était en ligne avec les mentions précédentes et où le passager a effectivement été prélevé, le cas échéant, pour ses deux Tests dans les créneaux horaires visés ci-avant), le voyageur pourra déposer une réclamation sur le site de Paris Aéroport à l'adresse suivante : <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/pour-vous-aider/formulaire--contact>

En tout état de cause, le voyageur est averti qu'il devra avancer tous les frais liés à cette situation, que sa réclamation devra être accompagnée de tout document de nature à justifier les frais engagés et que l'indemnisation maximale éventuelle se limitera aux frais suivants :

- Frais d'hébergement et de repas jusqu'à la date du vol de remplacement dans la limite de 300 € / jour,
- Remboursement du prix du nouveau billet d'avion pour le vol de remplacement si le Passager n'obtient aucun remboursement du prix de son billet pour le vol d'emport initial (pour un billet équivalent, c'est-à-dire, même classe, mêmes options) ou remboursement des frais additionnels versés par le Passager dès lors que le Passager a pu obtenir tout ou partie du remboursement du prix du billet pour le vol d'emport initial (pour un billet équivalent, c'est-à-dire, même classe, mêmes options),
- Remboursement du test dont les résultats n'ont pas pu être remis dans les conditions prévues,
- A titre commercial, réalisation gratuite des nouveaux Tests.

Le voyageur avancera l'intégralité des frais et il adressera une réclamation auprès du Service Client de Paris Aéroport par l'intermédiaire de son site internet ou par courrier électronique à l'adresse suivante : ParisAeroportserviceclientele@adp.fr

Le voyageur reconnaît et accepte que le Service est proposé hors du parcours de soin ouvrant droit une prise en charge par les organismes de sécurité sociale. Ainsi, le(s) test(s) de dépistage que le voyageur aura réservé(s) et payé(s) ne pourra donner lieu à aucun remboursement par les organismes de sécurité sociale français. Toutefois, pour les voyageurs au départ de Paris-Charles de Gaulle, en cas d'appartenance au système de soin français de la Sécurité Sociale, les voyageurs devront présenter leur carte vitale ou leur attestation de Sécurité Sociale lors du prélèvement.

Une note d'honoraire sera systématiquement remise par Cerballiance en version papier au voyageur au moment du prélèvement sur le Centre de Tests.

2.4 Modification de la Réservation

La modification d'une Réservation n'est pas possible. Toutefois le voyageur peut annuler sa Réservation initiale selon les conditions d'annulation décrites en article 2.5 et en effectuer une nouvelle, sous condition de disponibilité aux nouvelles dates et heures souhaitées.

2.5 Annulation de la Réservation

L'annulation de la Réservation n'est pas autorisée une fois passé le délai de 24 heures préalable à l'horaire de convocation pour le(s) test(s) figurant dans le courrier électronique de confirmation transmis par Paris Aéroport invitant le voyageur à se présenter pour la réalisation du test de dépistage. Cela inclut les demandes d'annulation relatives à des tests ayant déjà été réalisés en tout ou partie par le Client. Dans ces cas, aucun remboursement ne pourra être effectué.

Dans les autres cas, le voyageur pourra annuler sa réservation sans donner de motif particulier, sur simple demande écrite en précisant son numéro de réservation envoyée par courrier électronique à l'adresse suivante : ParisAeroportserviceclientele@adp.f

Il obtiendra alors le remboursement intégral du prix payé. Le remboursement est opéré selon le même mode de paiement utilisé par le Client lors de sa Réservation dans un délai de 7 (sept) jours faisant suite à la réception et à l'acceptation de la demande.

Aéroports de Paris ne procédera à aucun remboursement automatique sans démarche d'annulation ou de rétractation volontaire du Client. Dans les mêmes conditions, Aéroports de Paris ne procédera à aucun remboursement automatique sur demande du Client s'agissant de test(s) effectivement réalisé(s) par le voyageur sur le Centre de Tests.

Article 3 - Droit de rétractation

Le voyageur, s'il est une personne physique non professionnelle, a le droit de se rétracter de sa Réservation, sans donner de motif, dans un délai de quatorze (14) jours, à compter de la réception par le Client de l'accusé de réception de sa Réservation.

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le voyageur ne peut faire usage du droit de rétractation si le service est pleinement exécuté avant le terme du délai de 14 jours, ce qu'il reconnaît expressément. Le service faisant l'objet d'une réservation préalable et le voyageur demandant et acceptant expressément son exécution par anticipation, la date à laquelle le service sera réputé intégralement exécuté est la date et l'heure de convocation pour le(s) test(s) de dépistage telle qu'elle figure dans le courrier électronique de confirmation de Réservation.

Conformément aux dispositions légales, le voyageur ne pourra plus exercer son droit de rétractation, une fois passé le délai précité, qu'il ait ou non réalisé le(s) test(s) de dépistage concerné(s).

Aéroports de Paris ne procédera à aucun remboursement automatique sans démarche d'annulation ou de rétractation volontaire du voyageur.

3.1 Modalités d'exercice du droit de rétractation

Pour exercer son droit de rétractation, le voyageur remplit le formulaire disponible sur le Site Internet Paris Aéroport sous le lien suivant : <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/pour-vous-aider/formulaire--contact>

Si le Client utilise cette option, un accusé de réception de sa demande de rétractation lui sera adressé sans délai par courrier électronique.

Le voyageur peut également adresser une demande de rétractation dénuée d'ambiguïté par courrier électronique à l'adresse suivante ParisAeroportserviceclientele@adp.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante Paris Aéroport – Service Relation Clients – 3 place de Londres- Bâtiment 6061 /Uranus – BP81007 95931 Roissy CDG Cedex. Pour exercer le droit de rétractation, le Client doit notifier son nom, son adresse géographique et, lorsqu'ils sont disponibles, son numéro de téléphone et son adresse électronique ; ainsi que sa décision de se rétracter du contrat au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté.

3.2 Modalités de remboursement faisant suite à l'exercice du droit de rétractation

Dans la mesure où le droit de rétractation est exercé dans les délais et conditions mentionnées supra, Paris Aéroport rembourse le voyageur dans un délai maximum de quatorze (14) jours à compter de la réception de la demande de rétractation. Le remboursement est opéré selon le même mode de paiement utilisé par le voyageur lors de sa Réservation.

En cas de rétractation par le voyageur avant la date de réalisation du Service, telle qu'indiquée dans la Réservation, le prix payé lors de la Réservation sera intégralement remboursé.

Toutefois, en cas d'exercice du droit de rétractation dans un délai inférieur à 24 heures avant la date prévue pour la réalisation du service, Paris Aéroport se réserve le droit de retenir sur le montant à rembourser les coûts incompressibles résultant de la réservation du service jusqu'à la communication de la décision de rétractation. Il s'agira alors d'un remboursement partiel, Paris Aéroport retenant 50% du prix HT (hors taxe) payé par le voyageur lors de sa réservation, et ce au regard des coûts incompressibles auxquels Aéroports de Paris fait face du fait de la rétractation.

En cas de rétractation par le voyageur après la date de réalisation du Service, telle qu'indiquée dans le courrier électronique de confirmation de Réservation, le voyageur ne pourra pas bénéficier d'un remboursement en ce que le service sera considéré comme intégralement exécuté, à compter du jour et de l'heure prévus son exécution dans le courrier électronique de confirmation de la Réservation, ce que le voyageur accepte expressément.

Article 4 - Responsabilité

Conformément à l'article L221-15 du Code de la Consommation, Paris Aéroport est responsable de plein droit à l'égard du voyageur de la bonne exécution des obligations résultant de la fourniture du Service dans la limite où l'inexécution ou la mauvaise exécution dudit service serait imputable soit au voyageur, y compris en cas de non-respect des présentes Conditions Générales de Vente, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers, soit à un cas de force

majeure.

Paris Aéroport ne peut être tenu responsable d'une inexécution du Service suite, notamment, à l'indisponibilité du Site Internet prévu pour la réservation du test de dépistage, perte d'identifiants du voyageurs ou de ses code d'accès, perturbation ou problèmes liés aux moyens de communications, le voyageur déclarant connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier ses performances techniques, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications.

En outre, Paris Aéroport ne saurait être responsable de tout retard, susceptible d'entraîner l'annulation du titre de transport du voyageur, et dont la cause serait la réalisation du test de dépistage, l'attente ou l'obtention de ses résultats, en ce compris les éventuelles modifications de l'horaire du vol d'arrivée ou de départ de l'Aéroports de Paris-Charles de Gaulle qui seraient le fait de la Compagnie Aérienne concernée ou encore de l'Autorité régissant la navigation aérienne sur la plateforme d'Aéroports de Paris – Charles de Gaulle.

Paris Aéroport ne saurait garantir que la réalisation du ou des test(s) de dépistage(s) choisi(s) par le voyageur sera de nature à lui permettre un accès au territoire national de son pays de destination, cette décision dépendant des autorités administratives et sanitaires du pays concerné. Par ailleurs, Paris Aéroport rappelle qu'un résultat négatif n'est en aucun cas de nature à protéger d'une contamination ultérieure et que la sensibilité du test de dépistage virologique d'une personne contaminée par la Covid-19 dépend notamment de la date à laquelle le prélèvement est effectué. En ce sens, Paris Aéroport et Cerballiance ne peuvent en aucun cas garantir que les résultats des tests de dépistage virologiques ne constituent pas d'éventuels "faux négatifs". Le voyageur est bien conscient des limites techniques de ces tests de dépistage et accepte la réalité d'une marge d'erreur possible quant aux résultats qui lui seront transmis.

En complément, ni Paris Aéroport, ni Cerballiance ne pourront être tenus responsables des éventuelles réclamations émises par le voyageur dont la source serait liée directement ou indirectement au non-respect par le voyageur de la plage horaire indiquée dans le courrier électronique de confirmation. Paris Aéroport ne saurait en outre garantir la prise en charge des voyageurs qui présenteraient en raison de leur état au moment de la réalisation du test de dépistage, un risque pour la santé du personnel de Cerballiance, de Paris Aéroport ou des tiers, ou encore qui présenteraient par leur présence un risque de trouble à l'ordre public.

En tout état de cause et sans préjudice de ce qui précède, la responsabilité de Paris Aéroport sera limitée aux seuls dommages directs et prévisibles survenus à l'occasion de la préparation ou de la réalisation du test de dépistage concerné et dans tous les cas limités au remboursement des sommes perçues par Paris Aéroport de la part du voyageur pour la réalisation du Service.

Les mêmes limitations de garantie telles que prévues au présent article s'appliquent de la même façon au voyageur vis-à-vis de Cerballiance.

Article 5 - Faculté de réclamation du Client

5.1 Réclamation auprès du Service Clients de Paris Aéroport

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doivent être adressées, suivant le formulaire disponible à l'adresse :

<https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/pour-vous-aider/formulaire--contact>

ou par téléphone auprès du Service Clients Paris Aéroport du lundi au samedi hors jours fériés de 7h00 à 20h00 au 01 74 25 90 70 (numéro non surtaxé, prix d'une communication locale).

5.2. Demande de médiation

Après avoir saisi le Service Clients de Paris Aéroport, et à défaut de réponse satisfaisante à une réclamation dans un délai de 2 mois, le voyageur, s'il est une personne physique non professionnelle, peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les modalités de saisine sont disponibles sur son site Internet : www.mtv.travel. Les coordonnées du médiateur du Tourisme et du Voyage sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

Le voyageur, s'il est un consommateur établi dans l'UE, en Norvège, en Islande ou au Liechtenstein, peut également utiliser la Plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) qui est mise à disposition par la Commission européenne pour aider les consommateurs et les professionnels à régler leur litige de manière extrajudiciaire : ec.europa.eu/consumers/odr. L'adresse de courrier électronique à indiquer à la question " Quelle est l'adresse électronique du professionnel ?" dans le formulaire de la Plateforme RLL est la suivante : ParisAeroportserviceclientele@adp.f

5.3 Loi Applicable et attribution de compétence juridictionnelle

Les présentes Conditions Générales sont soumises au droit français. En cas de litige concernant leur formation, leur interprétation et leur exécution, les Parties conviennent de rechercher une solution amiable. En cas d'absence de résolution du litige à l'amiable, les Parties soumettront ledit litige à l'appréciation des tribunaux français compétents.

Lorsque le voyageur est une personne morale, les Parties conviennent que tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution des conditions générales et des conditions particulières est de la compétence exclusive du Tribunal Judiciaire de Paris.

Article 6 - Données à caractère personnel

Conformément à la réglementation issue du Règlement Européen n°2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le voyageur est informé que pour la bonne exécution du présent contrat, des Données Personnelles peuvent être collectées et traitées par Paris Aéroport pour la partie relative à la relation commerciale, incluant le cas échéant le démarchage à distance, puis par Cerballiance pour la partie relative à la réalisation du service d'analyse médicale, tels qu'elles agissent toutes deux en qualité de Responsable indépendant des traitements qui les concernent respectivement.

Paris Aéroport assure la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel en mettant en place une protection des données renforcée par l'utilisation de moyens de sécurisation physiques et logiques.

Le voyageur autorise expressément Paris Aéroport à transmettre les données personnelles qui le concernent à Cerballiance laquelle intervient de manière directe dans le cadre de l'exécution du Service et/ou du traitement de la Réservation. Dans ce cadre Cerballiance traitera les données personnelles concernant le Client dans les conditions qui seront décrites sur le lieu où les tests de dépistage seront réalisés, par voie d'affichage.

6.1 Données personnelles concernées et finalités poursuivies par les Parties dans le cadre de l'exécution du service

Outre le traitement des Données Personnelles indiqué dans les conditions générales d'utilisation du site internet et afin d'assurer la bonne exécution du Service concerné, Paris Aéroport est amené à traiter les Données Personnelles suivantes :

- Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse de courrier électronique, date de Réservation et date / heure de rendez-vous pour les tests, date de naissance, sexe,
- Informations personnelles en ce qu'elles sont strictement nécessaires à la réalisation du Service souscrit (date et destination au départ et à l'arrivée, numéro de titre de transport, numéro de vol ; copie du passeport)

Pour les finalités suivantes :

- Gestion du contrat de réservation ;
- La sécurité des biens et des personnes, notamment la lutte contre le vol et la fraude grâce aux enregistrements réalisés sur la plateforme, le site internet et le cas échéant sur site ;
- Gestion des litiges ;
- Prise en charge des clients dont les résultats ne permettent pas de prendre le vol de destination.

Ces données ne sont conservées par Paris Aéroport que le temps de réalisation du Service, puis pour une durée additionnelle de 6 mois afin de permettre un éventuel règlement des litiges.

Les Traitements sont justifiés par l'exécution du contrat de service souscrit par le Passager auprès d'Aéroports de Paris.

En complément, et sous réserve pour la personne concernée d'avoir expressément donné son accord en cliquant la case correspondante lors de l'acceptation des présentes, Paris Aéroport pourra transmettre les données à caractère personnel (nom, prénom, adresse mail, destination du vol au départ) à son sous-traitant l'Agence Numberly à des fins de démarchage marketing, lesquels prendront la forme d'un unique envoi par courriel à l'adresse renseignée par la personne concernée.

La finalité de cette partie de traitement de données à caractère personnel est l'élargissement de l'offre de services faite au voyageur dans l'intérêt légitime d'Aéroports de Paris. Les données à caractère personnel ainsi traitées seront conservées pendant une durée de 30 jours avant d'être supprimées tant par Aéroports de Paris, que par son sous-traitant.

Il est précisé que les résultats du(des) Test(s) de dépistage réalisé(s) par le voyageur seront communiqués par Cerballiance au voyageur exclusivement, dans le strict respect du secret médical prévu à l'article L. 1110-4 du Code de la santé publique.

6.2 Coordonnées du Responsable de Traitement et du Délégué à la Protection des Données d'Aéroports de Paris et des Parties

En application de la réglementation, le voyageur dispose de droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité de ses données, ainsi que de droit à la limitation du traitement.

Le Client peut aussi indiquer le sort qu'il souhaite réserver aux données qui le concerne en cas de décès.

Ces droits s'exercent auprès du Délégué à la Protection des Données par courrier postal ou électronique accompagné d'une copie du titre d'identité aux adresses suivantes :

Par e-mail : informatique.libertes@adp.fr

Par courrier :

Délégué à la Protection des Données

Bât 300 - CS 90055

94396 Orly Aérogare Cedex, France

Si, après avoir contacté le Délégué à la Protection des Données, le voyageur estime que ses droits sur ses données ne sont pas respectés, il peut effectuer une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

GENERAL TERMS AND CONDITIONS OF SALE

AÉROPORTS DE PARIS is a French public limited company with share capital of 296,881,806 euros (two hundred and ninety-six million eight hundred and eighty-one thousand eight hundred and six euros), whose registered office is located at 1, Rue de France 93290 Tremblay-en-France, registered under SIREN number 552 016 628 in the Bobigny Trade and Companies Register, and whose Intra-Community VAT number is FR 33552016628 (hereinafter referred to as "Paris Aéroport").

These General Terms and Conditions of Sale define the conditions for subscription to the Services offered by Paris Aéroport, whose offering can be found at the following address:

- For Customers wishing to travel to China **via** France (connecting in the reserved area at Paris-Charles de Gaulle): <https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/services/book-a-service/tests>
- For Customers wishing to travel to China **from** France (from Paris-Charles de Gaulle on a direct flight): <https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/services/book-a-service/test-china-direct-flights>
- Some Customers are in the situation: in transit but cannot return to the reserved area until their test result is known, so they will be tested in the public area

(hereinafter the "General Terms and Conditions of Sale"). The General Terms and Conditions of Sale apply in addition to any Special Terms and Conditions governing the performance of the Service subscribed, as they may be consulted when booking and on the website of the company performing the Service.

Subscription to the Services via the website implies acceptance of the General Terms and Conditions of use of the [parisaeroport.fr](https://www.parisaeroport.fr) website - <https://www.parisaeroport.fr/passagers/c-g-u> (hereinafter referred to as the "General Terms and Conditions of Use") and these General Terms and Conditions of Sale.

The General Terms and Conditions of Sale are binding upon the Customer who acknowledges that they have read and accepted them before ordering by ticking the appropriate box. Paris Aéroport reserves the right to change its General Terms and Conditions of Sale at any time.

The validation of the order by its confirmation implies the Customer's adherence to the General Terms and Conditions of Sale in force on the day of the order.

Article 1 – Definitions

The terms below, used in these General Terms and Conditions of Sale, mean the following:

"Bank Card": refers to any card issued by a credit institution or financial institution which is a member of the GIE Cartes Bancaires (CB Bank Card Group), used to make remote payment.

"Customer": refers to any natural or legal person who subscribes to the Service from the Paris Aéroport Website or from the Paris Aéroport Application.

"Website": refers to the official Aéroports de Paris website available at the following URL address:

- For Customers wishing to travel to China via France (connecting in the reserved area at Paris-Charles de Gaulle)(e.g.: <https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/services/book-a-service/tests>)
- For Customers wishing to travel to China from France (with departure from Paris-Charles de Gaulle on a direct flight: <https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/services/book-a-service/test-china-direct-flights>)

"Email or electronic mail": refers to a message sent to the email address given by the Customer.

"Short Message Service" or "SMS": refers to a message sent to the mobile telephone number given by the Customer on the Registration Form.

"Party": refers to the Customer or Paris Aéroport individually and "the Parties" refers to the Customer and Paris Aéroport collectively.

"Booking": refers to the booking by the Customer of a COVID-19 test(s) under the conditions described in Article 2.2 below.

The terms set out above have the same meaning whether they are used in the singular or plural.

Article 2 - Procedures for conducting COVID-19 tests

2.1 Description of the service

Paris Aéroport, in partnership with Cerballiance Paris and IDF Est, a simplified joint stock company, registered with the Paris Trade and Companies Register under number 328 386 529, whose registered office is at 42 boulevard Richard Lenoir - 75011 Paris (hereinafter referred to as "Cerballiance"), is offering, for the exclusive attention of Customers wishing to travel to China whether they are in transit or on departure from Paris-Charles de Gaulle, holders of a ticket and whether they are in the reserved area (in transit) or in the public area on departure from Paris-Charles de Gaulle, the possibility of carrying out one or more tests for COVID-19 in accordance with the regulations for the destination China.

These tests may consist of the carrying out of separate protocols issued by the health authorities of the country of destination: Customers are therefore fully responsible for the protocol they reserve.

As the health standards currently in force vary according to the country of destination and may change at any time, each Customer is invited to contact his/her airline and should also check the health conditions required by his/her country of destination on the website of the Ministry of Europe and Foreign Affairs, or of the Embassy of his/her country of destination in particular, depending on the date desired for the performance of his/her test(s). For China, we invite all Customers to Destination China via or from France to visit the Embassy of China website by clicking here <http://fr.china-embassy.gov.cn/chn/zqzfg/zqsg/lsh>

These protocols are as follows (depending on the updated policy of the Embassy of China):

- For Customers to China via or from France:
 - Two viral screening tests (by RT-PCR) with analysis by two different reagents

- Or two viral screening tests (by RT-PCR) with analysis by two different reagents and an antigen test

The COVID-19 testing service is provided by Cerballiance Paris-Charles de Gaulle. It is specified that Cerballiance is a medical biology laboratory.

2.2 Subscription to the service

The Booking made by the Customers will not be considered final until the following steps have been successively and cumulatively completed:

To make a Booking, the Customers must fill in the fields proposed in the form containing the information necessary to carrying out the proposed test(s).

Once this information has been completed, the Customer is invited to indicate, from among the available time slots set according to their transit time and their flight dates and times, the time slot allowing the test(s) to be carried out and the results to be obtained. It is the Customer's responsibility to specify a time slot from among the time slots offered which allows the carrying out of the test(s) under conditions compatible with their requirements in terms of time.

Bookings are personal and may not be transferred. Bookings must therefore be made for each member of the same family travelling together: the booking process must be completed in full up until payment for each member of the same family. **Please note, after payment, you must press "CONTINUE" to receive the final booking confirmation by email.** The booking is to be carried out as far as possible on the day before the test.

- All children, whatever their age, are allowed to undergo the viral test(s) (RT-PCR) under the same conditions as adults (see Article 2.3 below), provided that they are accompanied by the representative of the parental authority or, if applicable, their legal guardian and that the booking for their screening test has been made by an adult over 18 years of age (for more information, please consult the Chinese Embassy).

Once the information has been completed and confirmed, the Customer, subject to payment at the rate indicated by the Website, will receive, at the email address that they have provided, an email confirming that their Booking has been received and sending the time of the appointment for the test(s). The Customer must arrive at least 30 minutes before the sampling time.

The Booking will not be confirmed if the required fields are not filled in.

The email and mobile phone number provided by the Customer will be used by Cerballiance to communicate with them, it being specified that the message including a link to their online test results will be sent by Cerballiance to their mobile phone number or email. The Customer must ensure the operation of this number on French territory. The booking email must be a unique and exclusive email for each passenger. Shared booking travel companies or agencies must fill in a personal email for each passenger booking. They must not note their identical professional email for all the bookings they make, but a different email per person.

In the event of loss or accidental deletion of the confirmation email allowing the test to be carried out, the Customer may, on simple written request specifying their full name and date of

birth, sent to the address ParisAeroportserviceclientele@adp.fr, be resent a new confirmation email to the address provided at the time of the Booking.

The Customer guarantees the veracity and accuracy of the information provided when making the Booking. Neither Paris Aéroport nor Cerballiance may be held liable for any complaints made by the Customer, the origin of which is directly or indirectly related to incorrect information provided by the Customer at the time of the Booking.

Fraudulent use or breach of these General Terms and Conditions of Sale or of the General Terms and Conditions of Use of the Website may result Cerballiance or Paris Aéroport refusing, at any time, access to the proposed Service, even if Paris Aéroport has confirmed the Booking, without prejudice to any prosecution available to Paris Aéroport or Cerballiance before the courts with jurisdiction.

2.3 Use of the service

Once the confirmation of Booking has been received by the Customer, the Customer, following the instructions contained in the confirmation email, must go to the place where the tests are carried out at the time indicated. Paris Aéroport and Cerballiance cannot guarantee that any Customer turning up at the Test Centre outside the time slot specified in the confirmation email will be seen.

The Customer must attend 30 minutes before the sampling time, he/she must be admitted to the screening test with his/her travel ticket, a valid identity document and the booking confirmation. Failing this, the test(s) might not be carried out.

The procedure for the screening test is as follows: reception, sampling, analysis, administrative formalities and dissemination of the result (by sending an SMS to the Customer on the mobile phone number provided at the time of booking). The samples are taken by authorised health personnel in accordance with the applicable regulations. Cerballiance uses reagents intended for medical biology laboratories, the performances of which have been evaluated during internal performance verification campaigns and which comply with the requirements of the French Haute Autorité de Santé (HAS) [French National Authority for Health].

These tests may concern:

- Customers wishing to travel to China via France (connecting in the reserved area and public area at Paris-Charles de Gaulle) with:
 - The combination of two viral screening tests (RT-PCR) carried out with two reagents (in accordance with China's requirements)
- Customers wishing to travel to China from France (from Paris-Charles de Gaulle) with:
 - The combination of two viral screening tests (RT-PCR) performed with two different high sensitivity reagents (in accordance with China's requirements)
 - Or two viral screening tests (by RT-PCR) with analysis by two different reagents of high sensitivity and an antigen test (in accordance with the requirements of China)
- **Two viral screening tests (double RT-PCR):**
It is specified that the viral screening test (RT-PCR) consists of a nasopharyngeal sample taken from both nostrils using a swab (a kind of long cotton bud that is inserted into the nasal cavities).

For Customers wishing to travel to China via France (Customers in transit) or from France (travellers departing from Paris), the sample is taken from both nostrils on two successive occasions. The technique used ("RT-PCR") makes it possible to identify the genetic material (RNA) of the COVID-2 virus or to establish its absence at the time of performance of the test. In the case where one of the two, or both viral tests performed on the Customer proves to be "invalid" (approximately 2% of people tested according to sources submitted by Cerballiance), a third identical test to that of the invalid one will be conducted (taking of sample and analysis), at no additional cost to the Customer. In this specific case, the availability of the results no later than 4 (four) hours before the departure time of the Customer's flight cannot be guaranteed, even if the invalid initial sample was taken within the time slot allocated at the time of the Booking.

➤ **Antigen test:**

It consists of a rapid viral test on a nasopharyngeal sample: the sample is taken in both nostrils successively, using a swab, a sort of long cotton bud that is inserted into the nasal cavities. The manual simplified analysis technique makes it possible to search for the presence of proteins of the sars-cov-2 virus in the sample. The result is displayed within 30 minutes as a characteristic visual indication of a positive result.

According to China's requirements, Customers to Continental China will only be able to continue their journey if the results of each of their tests are negative. For more information, please consult the Embassy of China in France. <http://fr.china-embassy.gov.cn/chn/zqzfg/zqsg/lzb/tz/>

➤ **Receipt of results**

Once the test has been carried out, the Customer will be notified by SMS or by email on the number they provided when making their Booking. The Customer will be invited by this message to collect their test results online (PDF format) via the Cerballiance platform, by means of access codes the format of which will have been previously communicated to them. These messages are sent in French only.

In the case where the viral test performed on the Customer proves to be "invalid" (approximately 2% of people tested according to sources submitted by Cerballiance), a second, identical test will be conducted (taking of sample and analysis), at no additional cost to the Customer. In this particular case, the availability of the results in time before the Customer's flight departure time cannot be guaranteed, even if the initial invalid sampling took place in the time slot allocated at the time of the Booking

In the event of non-receipt of the SMS:

For Customers wishing to travel to China via France connecting in the reserved area at Paris-Charles de Gaulle: If the Customer has not received a message on their phone 45 minutes before the flight departure time, or if for any reason they are unable to access their results online (e.g. if the SMS message to retrieve the test results electronically is lost or erased by mistake), and only in these cases: the Customer will be able to go to the reception desk at the test centre where they will be able to retrieve a paper version of their test results if required on **Monday, Wednesday, Thursday and Sunday**.

For Customers wishing to travel to China from Paris: the times for taking samples at the test centre on the city side and for the delivery of results are as follows:

Sampling time slots for departures on the same day	Maximum SMS sending hours
07:30 – 09:00	15:30

Sampling time slots for departures the following day double PCR tests take place the day before departure	Maximum SMS sending hours The day of departure
14:00 – 15:00	10:00
Time slot for the antigen test The day of departure	Maximum SMS sending hours The day of departure
07:00 – 08:00	10:00

If the Customer has not received a message on their phone 30 minutes before the result deadline or if for any reason they are unable to access their results online (e.g. if the text message to retrieve the test results electronically is lost or erased by mistake), and only in these cases: the Customer will be able to go to the reception desk of the test centre where they will be able to retrieve, if necessary, a paper version of their test results on the day of the tests.

In any case, Cerballiance will make its best efforts to transmit the results of all screening tests within a timeframe satisfactory to the Customer, in compliance with medical feasibility, without however being able to guarantee communication of the results prior to the departure time of the flight in question if the conditions referred to above are not met and in particular:

- If the Customer's transit time is less than 10 hours for connecting flights to China or any other country.
- If the Customer bound for China from Paris has not respected his meeting time

Should any delay in availability of the results (other than an invalid test) having prevented the Customer from taking their planned flight, when the liability of Cerballiance is engaged in this late delivery of results (i.e. exclusively in cases where the passenger's total transit time was in line with the above and where a sample was actually taken from the passenger, where applicable, for their two Tests in the time slots referred to above), the Customer may file a complaint on the Paris Aéroport website at the following address: <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/pour-vous-aider/formulaire--contact>

In any event, the Customer is advised that they must pay in advance all costs associated with this situation, that their complaint must be accompanied by any document that can prove the expenses incurred and that the maximum total of any compensation shall be limited to the following expenses:

- Expenses relating to accommodation and meals up to the date of the replacement flight, within the limit of €300/day,
- Refund of the cost of the new ticket for the replacement flight if the Passenger does not obtain any refund of the cost of their ticket for the original outgoing flight (for an equivalent ticket, i.e. same class, same options) or refund of the additional expenses paid by the Passenger when the Passenger has been able to obtain a refund, in full or in part, of the cost of the ticket for the original outgoing flight (for an equivalent ticket, i.e. same class, same options),

- Refund of the costs of the test for which the results could not be made available under the conditions envisaged,
- As a gesture of goodwill, carrying out of new Tests free of charge.

The Customer will pay all expenses in advance and will send a claim to the Paris Aéroport Customer Service Department, via its website or by sending an email to the following address: ParisAeroportserviceclientele@adp.fr

The Customer acknowledges and accepts that the Service is offered outside the framework of patient treatment and reimbursement of costs entitling the Customer to any reimbursement by the social security organisations. Therefore, the test(s) booked and paid for by the Customer will not give rise to any reimbursement by the French social security organisations. However, for Customers departing from Paris-Charles de Gaulle, if they belong to the French Social Security care system, Customers must present their carte vitale or Social Security certificate at the time of the sampling.

A bill of costs will be systematically issued by Cerballiance in paper form to the Customer at the time of sampling from the Test Centre.

2.4 Changing a Booking

A Booking may not be changed. The Customer may however, cancel their original Booking in accordance with the cancellation conditions described in Article 2.5. and complete a new booking, subject to availability on the new dates required and at the new times required.

2.5 - Cancelling a Booking

Cancelling a Booking is not authorised within a 24-hour period prior to the appointment time for the test(s) shown in the confirmation email sent by Paris Aéroport inviting the Customer to present themselves for the test. This includes requests for cancellation relating to tests that have already been carried out in whole or in part by the Customer. In such cases, no refund may be given.

In other cases, the Customer may cancel their Booking without giving any particular reason, on simple written request, stating their booking number, sent by email to the following address: ParisAeroportserviceclientele@adp.f

They will then get a full refund of the price paid. The refund is given according to the same payment method used by the Customer when making their Booking and within 7 (seven) days of receipt and acceptance of the request.

Aéroports de Paris will not proceed with any automatic refund without the Customer's cancellation or voluntary withdrawal. Under the same conditions, Aéroports de Paris shall not make any automatic refund at the Customer's request for tests actually carried out by the Customer at the Test Centre.

Article 3 – Right of withdrawal

If they are an individual who is not a trader, the Customer has the right to withdraw their Booking, without giving any reason, within fourteen (14) days of receipt by the Customer of acknowledgement of receipt of their Booking.

In accordance with Article L. 221-28 of the French Consumer Code, the Customer expressly acknowledges that they may not exercise the right of withdrawal if the Service is performed in full before expiry of the 14-day period. Since the service forms the subject of a prior booking and the Customer expressly requests and accepts its performance in advance, the date on which the service will be deemed to be performed in full is the date and time of the appointment for the test(s) as shown in the Booking confirmation email.

In accordance with the statutory provisions, the Customer will no longer be able to exercise their right of withdrawal once the aforementioned period has expired, whether or not they have had the test(s) in question.

Aéroports de Paris will not proceed with any automatic refund without the Customer's cancellation or voluntary withdrawal.

3.1. How to exercise the right of withdrawal

To exercise their right of withdrawal, the Customer must fill out the form available on the Paris Aéroport Website at the following link: <https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/pour-vous-aider/formulaire--contact>

If the Customer exercises this option, an acknowledgement of receipt of their request for withdrawal will be sent to them without delay by email.

The Customer may also send an unambiguous request for withdrawal by email to ParisAeroportserviceclientele@adp.fr or by post to Paris Aéroport, Service Relation Clients, 3 place de Londres- Bâtiment 6061/Uranus, BP81007 95931 Roissy CDG Cedex. To exercise the right of withdrawal, the Customer must provide their name, geographical address and, where available, their telephone number and email address, and state their decision to withdraw from the contract by means of an unambiguous statement.

3.2 Procedures for a refund following exercise of the right of withdrawal

Insofar as the right of withdrawal is exercised within the time frame and under the conditions stated above, Paris Aéroport shall refund the Customer within a maximum of fourteen (14) days of receipt of the withdrawal request. The refund shall be given according to the same payment method used by the Customer when making their Booking.

In the event of withdrawal by the Customer before the date of performance of the Service, as indicated in the Booking, the price paid when making the Booking will be refunded in full.

However, in the event of exercise of the right of withdrawal within a period of less than 24 hours before the scheduled date for the performance of the service, Paris Aéroport reserves the right to withhold from the amount to be refunded, the fixed costs resulting from the booking of the service up to notification of the withdrawal decision. This then will be a partial refund, with Paris Aéroport retaining 50% of the price excluding tax paid by the Customer when making their booking, in view of the fixed costs incurred by Aéroports de Paris due to the withdrawal.

In the event of withdrawal by the Customer after the date of performance of the Service, as indicated in the booking confirmation email, the Customer may not benefit from a refund in that the service will be considered as fully executed, as from the date and time scheduled for its execution in the Booking confirmation email, which the Customer expressly accepts.

Article 4 – Liability

In accordance with Article L. 221-15 of the French Consumer Code, Paris Aéroport is fully liable vis-à-vis the Customer in respect of the proper performance of the obligations resulting from the provision of the Service, except where any non-execution or poor execution of the said service is attributable either to the Customer, including in cases of non-compliance with these General Terms and Conditions of Sale, or to the unpredictable and insurmountable actions of a third party, or to a case of force majeure.

Paris Aéroport may not be held liable for non-execution of the Service as a result, in particular, of unavailability of the Website envisaged for the Booking of the test, loss of Customer login details or of their Access Codes or disruption of or problems associated with methods of communication, the Customer stating that they are aware of the characteristics and limits of the Internet, in particular, its technical performances, response times for viewing, searching or transferring data and the risks associated with the safety of communications.

In addition, Paris Aéroport cannot be held liable for any delay likely to result in cancellation of the Customer's ticket, and the cause of which is having the test, waiting for the results or getting the results, including any changes to the time of the arriving or connecting flight at or from Paris-Charles de Gaulle Airport which is attributable to the Airline Company concerned or the Authority governing air navigation at Aéroports de Paris – Charles de Gaulle Airport.

Paris Aéroport cannot guarantee that the performance of the test(s) chosen by the Customer will be such as to allow them access to the national territory of their country of destination, this decision being dependent on the administrative and health authorities of the country concerned. Furthermore, Paris Aéroport states that a negative result is in no way likely to offer protection from subsequent infection and that the sensitivity of the viral test of a person infected with COVID-19 depends in particular on the date on which the sample is taken. In this sense, Aéroports de Paris cannot under any circumstances guarantee that the results of viral tests will not constitute any "false negatives". The Customer is well aware of the technical limitations of these tests and accepts the reality of a possible margin of error as regards the results that they are sent.

In addition, neither Paris Aéroport nor Cerballiance may be held liable for any complaints made by the Customer, the origin of which is directly or indirectly related to the Customer's failure to attend within the time slot shown in the confirmation email. In addition, Paris Aéroport cannot guarantee that Customers will be processed for testing when, due to their condition at the time of performance of the test, they present a risk to the health of Cerballiance, Paris Aéroport or third parties, or when, due to their presence, they present a risk of breach of the peace.

In any event and without prejudice to the above, Paris Aéroport's liability shall be limited solely to the direct and foreseeable loss occurring on the preparation or completion of the test concerned, and in any event limited to the refunding of the sums received by Paris Aéroport from the Customer for the performance of the Service.

The same guarantee limitations as set out in this article apply in the same way to the Customer vis-à-vis Cerballiance.

Article 5 - The Customer's option to complain

5.1 Making a complaint with the Paris Aéroport Customer Service Department

Any request for information, clarifications and possible complaints should be sent, according to the form available, to:

<https://www.parisaeroport.fr/passagers/services/pour-vous-aider/formulaire--contact>

or by phone to the Paris Aéroport Customer Service Department Monday through Saturday, excluding public holidays, from 7 am to 8 pm by calling 01 74 25 90 70 (toll-free number, price of a local call).

5.2. Mediation request

After having complained to the Paris Aéroport Customer Service Department and not having received a satisfactory response within 2 months, the Customer, if they are an individual who is not a trader, may refer the matter to the Tourism and Travel ombudsman, whose referral procedures are available on its website: www.mtv.travel. The contact details of the Tourism and Travel ombudsman are as follows: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17.

If the Customer is a consumer in the EU, Norway, Iceland or Liechtenstein, they can also use the Online Dispute Resolution (ODR) platform provided by the European Commission to help consumers and traders to resolve their disputes without going to court: ec.europa.eu/consumers/odr. The email address to be provided in response to the question "What is the trader's email address?" in the RLL Platform form is as follows: ParisAeroportserviceclientele@adp.f

5.3 Governing law and attribution of jurisdiction

These General Terms and Conditions are subject to French law. In the case of any dispute regarding the formation, interpretation and execution of said terms and conditions, the Parties agree to seek an amicable solution. Should the Parties fail to settle a dispute amicably, they will bring said dispute before the competent French courts.

When the Customer is a legal entity, the Parties agree that any dispute relating to the formation, interpretation and execution of the general terms and conditions and of the special terms and conditions shall come under the exclusive jurisdiction of the Combined Court of Paris.

Article 6 - Personal Data

In accordance with the regulation resulting from European Regulation (EC) 2016/679 of 27 April 2016 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (GDPR) and amended Law No. 78-17 of 6 January 1978 on data processing, files and freedoms, the Customer is informed that for the proper performance of this

contract, Personal Data may be collected and processed by Paris Aéroport for the part relating to the business relationship, including the case of remote canvassing, then by Cerballiance for the part relating to the performance of the medical testing service, as they are both acting as Independent Data Controllers, which concern them respectively.

Paris Aéroport ensures the security and confidentiality of your personal data by implementing enhanced data protection through the use of physical and logical safeguarding methods.

The Customer expressly authorises Paris Aéroport to send the personal data concerning them to Cerballiance, who is involved directly in connection with the performance of the Service and/or the processing of the Booking. In this context, Cerballiance will process the personal data concerning the Customer under the conditions that are described at the place where the tests will be performed, by means of display.

6.1 Relevant personal data and the Parties' purposes in connection with performance of the service

In addition to the processing of Personal Data outlined in the General Terms and Conditions of Use of the website and to ensure that the service is correctly performed, Paris Aéroport is required to process the following Personal Data:

- Last name, first name, telephone number, email address, Booking date and date/time of appointment for tests, date of birth, gender,
- Personal information in that this is strictly necessary for the performance of the subscribed Service (date and destination on departure and arrival, ticket number, flight number, copy of passport)

For the following purposes:

- Booking contract management;
- The safety of property and people, including the prevention of theft and fraud through the check-ins made on the platform, the website and, where applicable, on site;
- Dispute management;
- Support for Customers whose results mean they are unable to take their connecting flight.

These data are retained by Paris Aéroport only for the duration of performance of the Service, then for an additional period of 6 months in order to allow for a possible settlement of disputes.

Processing activities are justified by the performance of the service contract entered into by the Customer with Aéroports de Paris.

In addition, and subject to express agreement given by the data subject by clicking the corresponding box upon acceptance of these terms and conditions, Paris Aéroport may transmit the personal data (surname, first name, email address, connecting flight destination) to its data processor, the advertising company Numberly for marketing canvassing purposes, which will take the form of a single email sent to the address provided by the data subject.

The purpose of this part of processing of personal data is the extension of the offer of services to the Customer in the legitimate interest of Aéroports de Paris. The personal data processed in this way shall be retained for a period of 30 days before being deleted both by Aéroports de Paris and its data processor.

It is specified that the results of the Test(s) taken by the Customer will be communicated by Cerballiance to the Customer exclusively, in strict compliance with the medical privacy provided for in Article L. 1110-4 of the French Public Health Code.

6.2 Contact details of the Data Controller and the Data Protection Officer for data belonging to Aéroports de Paris and the Parties

In accordance with the regulations, the Customer has a right of access, rectification, erasure and portability of their personal data, along with the right to restriction of processing.

The Customer may also indicate what they would like to happen to their personal data in the event of death.

These rights can be exercised by contacting the Data Protection Officer by post or email accompanied by proof of identity, using the following addresses:

By email: informatique.libertes@adp.fr

By post:

Data Protection Officer

Bât 300 - CS 90055

94396 Orly Aéroport Cedex, France

If, after having contacted the Data Protection Officer, the Customer considers that their rights on their data have not been respected, they may lodge a complaint with the French Data Protection Authority (CNIL).

一般销售条款

巴黎机场管理局 AEROPORTS DE PARIS 是一家股本为296,881,806（贰亿玖仟陆佰捌拾捌万壹仟捌佰零陆）欧元的股份有限管理局。管理局住所为1 Rue de France 93290 Tremblay-en-France，注册地为博比尼商业登记处，企业识别码（SIREN）为552 016 628，欧共体增值税号码为FR 33552016628（以下简称“巴黎机场”）。

本《一般销售条款》（下称“《一般销售条款》”）规定了巴黎机场所提供服务的订购条件。

服务预约地址：

- **途经**法国赴华（在巴黎戴高乐机场海关区中转）的旅客：
<https://www.parisaeroport.fr/zh-chs/%E4%B9%98%E5%AE%A2/%E6%9C%8D%E5%8A%A1/reserver-en-ligne/tests>
- 从法国**始发**赴华（从巴黎戴高乐机场直飞）的旅客：
<https://www.parisaeroport.fr/zh-chs/%E4%B9%98%E5%AE%A2/%E6%9C%8D%E5%8A%A1/reserver-en-ligne/tests-chine-vols-directs>
-

备注：对于部分不能进入海关区检测的中转了，可在公共区的检测中心接受采样。

《一般销售条款》作为所订服务特殊条款的补充（如适用），可在预约时于提供本服务之管理局的网站上查阅。通过 [parisaeroport.fr](https://www.parisaeroport.fr) 网站预约本服务，即表示接受网站的《一般使用条款》 -

<https://www.parisaeroport.fr/passagers/c-g-u>（下称“《一般使用条款》”）和本《一般销售条款》。

《一般销售条款》适用任何自然人或法人。在相应方框内打勾，即表示旅客在预约前已知悉并接受本条款。巴黎机场保留随时修改《一般销售条款》的权利。

旅客确认订单，即表示本人同意订单下达当日有效的《一般销售条款》。

第1条 - 定义

本《一般销售条款》所使用的术语含义如下：

“银行卡”：系指 GIE CB 会员信用机构或金融机构发行的任何可用于远程付款的卡片。

“移动支付方式”：系指支付宝支付Alipay和微信支付Wechat pay。

“旅客”：系指通过巴黎机场网站或巴黎机场应用程序预约本服务的任何自然人或法人。

“网站”：系指巴黎机场管理局的官方网站，网址如下：

- **途经**法国赴华（在巴黎戴高乐机场海关区中转）的旅客：
<https://www.parisaeroport.fr/zh-chs/%E4%B9%98%E5%AE%A2/%E6%9C%8D%E5%8A%A1/reserver-en-ligne/tests>
- 从法国**始发**赴华（从巴黎戴高乐机场直飞）的旅客：
<https://www.parisaeroport.fr/zh-chs/%E4%B9%98%E5%AE%A2/%E6%9C%8D%E5%8A%A1/reserver-en-ligne/tests-chine-vols-directs>
-

“电子邮件”或“邮件”：系指发送至旅客所填邮箱地址的消息。

“短信”：系指发送至旅客在注册表上所填手机号码的消息。

“一方”：分别指旅客或巴黎机场，“双方”系指旅客和巴黎机场。

“预约”：系指旅客根据下文第 2.2 条规定，对新冠病毒检测服务进行的预约。

第2条 - 新冠病毒检测流程

2.1 服务描述

巴黎机场管理局和实验室Cerballiance Paris et IDF Est（注册地为巴黎商业登记处，企业识别码为328 386 529，注册使用地址为42 boulevard Richard Lenoir – 75011 Paris，下称“Cerballiance”）合作，为且仅为巴黎戴高乐机场指定区域（中转海关区）内持有机票的中转赴华旅客，或公共区内持有机票的始发赴华旅客提供接受依据中国相关法规进行的新冠病毒检测。

上述检测旨在执行目的地国公共卫生部门制定的专属规程，因此旅客对其预约承担全部责任。

各国现行卫生标准不尽相同，并且可能随时更改。旅客应联系航空管理局了解最新情况，并浏览法国外交部网站或目的地国家的大使馆网站，根据希望进行检测的日期查询目的地国家的卫生政策。请所有途经法国或从法国始发赴华的旅客，请点击此处浏览中国驻法国大使馆网站<http://fr.china-embassy.gov.cn/chn/zqzfg/zqsg/lsh>

上述规程如下（根据中国驻法国大使馆的最新政策制定，20/05/2022更新版本）：

➤ 途经法国或从法国始发赴华的旅客：

- 使用两种不同试剂进行的双核酸检测 (RT-PCR)
- 或使用两种不同试剂进行的双核酸检测 (RT-PCR) 和抗原检测

新冠病毒检测服务由巴黎戴高乐机场医学实验室 Cerballiance 执行。

2.2 服务预约

旅客逐一完成下列步骤后，预约方可被视为最终确认：

预约时，旅客应填写表格，提供进行检测所需的信息。

旅客在系统根据中转时长和/或航班日期及时刻提供的可用时段中选择其一，以便在该时段前往检测并获取报告。旅客应选择一个符合时限要求的时段接受检测。

预约为实名制。因此，同一家庭的每一位成员均需预约；每位成员均付款成功后，预约流程才全部完成。**请注意，付款后，必须点击“CONTINUER/继续”方可通过电子邮件收到预约确认函。** 预约最晚应在检测前一天完成。

- 所有未成年人，不分年龄，均应按照与成年人相同的条件（参见第 2.3 条）接受核酸检测 (RT-PCR)，并且须由父母或法定监护人（如适用）陪同；未成年人检测应由 18 岁以上的成年人预约（详询中国驻法国大使馆）。

旅客输入并确认信息后，应按照网站显示的价格付款；随后即可通过所提供的邮箱收到预约受理确认邮件，确认预约的检测时间。**旅客应在采样时间前 30 分钟到场。**

如果没有填写必填字段，预约将无法确认。

Cerballiance 将使用旅客提供的电子邮箱和手机号码进行联系，并告知旅客会通过手机短信或电子邮件收到用于领取检测报告的链接。旅客应确保所填号码可在法国境内使用。用于预约的邮箱应为旅客个人的唯一专用邮箱。代旅客进行预约的管理局或旅行社不得为所有预约填写同一个管理局邮箱，而必须为每位旅客填写其个人邮箱，**同一邮箱和同一电话仅限一人使用。**

如检测预约确认函丢失或被误删，旅客可发送简短的书面申请，附上姓名及出生日期，

发送至 ParisAeroportserviceclientele@adp.fr

我们会将确认信息再次发往预约时填写的地址。

旅客应确保预约时提供的信息真实准确。如果旅客提出的投诉直接或间接与旅客在预约时提供的错误信息相关，巴黎机场和 Cerballiance 对此概不负责。

如旅客欺诈性使用或违反本《一般销售条款》或本网站的《一般使用条款》，Cerballiance 或巴黎机场可随时拒绝向其提供本服务，即使巴黎机场已确认其预约，并且巴黎机场或 Cerballiance 有权向主管法院提起诉讼。

2.3 服务使用

旅客收到预约确认函后，应按照邮件所列指示，在指定时间到达指定地点接受新冠病毒检测。如果旅客未按照确认邮件中指定的时段前往，巴黎机场和 Cerballiance 无法保证为其提供本服务。

旅客应在采样时间前 30 分钟到场，并出示机票、有效身份证件和预约确认函。若持有法国医保卡需检测时出示原件，否则检测将无法进行。

检测流程：登记（行政手续）、采样、分析和报告发放（向预约时提供的手机号码或邮箱地址发送短信或邮件）。样本由持证卫生人员按现行规定采集。Cerballiance 使用医学化验室专用高灵敏度试剂进行检测。该试剂的性能已由内部评估程序确认，并符合法国医药卫生监管局 (HAS) 的要求。

检测适用于：

- 希望途经法国（巴黎戴高乐机场关外区和关内公共区）赴华的旅客：
 - 使用两种高灵敏度试剂进行的双核酸检测（RT-PCR）（按照中国标准）
- 希望从法国始发赴华（在巴黎戴高乐机场乘机）的旅客：
 - 使用两种高灵敏度试剂进行的双核酸检测（RT-PCR）（按照中国标准）
 - 或使用两种高灵敏度试剂进行的双核酸检测（RT-PCR）和抗原检测（按照中国标准）

➤ **双核酸检测 (RT-PCR)：**

采样需使用长棉签作为拭子插入两个鼻腔深处提取鼻咽细胞分泌物。

途经法国赴华或从法国始发（从巴黎出发）赴华的旅客，需接受连续两次分别从两个鼻孔采样。所用检测技术（RT-PCR）可显示所采样本中是否存在 SARS-CoV-2 新冠病毒的遗传物质（ARN）。如果旅客接受的核酸检测有一次为“无效”或两次均“无效”（根据 Cerballiance 提供的资料，该等情况的发生率约为 2%），则旅客应接受第三次与“无效”检测相同的检测（采样和分析），无需另外支付费用。在这种特殊情况下，Cerballiance 不能保证旅客最迟可在航班起飞前 4 小时获得检测报告，即使旅客在预约时所分配的时段内完成了最终无效的首次采样。

➤ **抗原检测：**

即快速病毒学检测，需使用长棉签作为拭子先后插入两个鼻腔深处提取鼻咽细胞分泌物。该检测使用人工快速分析技术，可查找样本中是否存在 SARS-CoV-19 病毒蛋白。检测结果 30 分钟内可读取。如果结果为阳性，检测棒会出现相应指示。

根据中国的要求，前往中国大陆的旅客只有在每次检测结果均为阴性的情况下方可赴华。

详询中国驻法国大使馆：<http://fr.china-embassy.gov.cn/chn/zgzfg/zqsg/lbb/tz/>

➤ **领取结果**

检测报告就绪后，旅客将收到短信或邮件通知。消息将发送至旅客在预约时提供的号码或邮箱。旅客可持事先告知的密码通过 Cerballiance 平台领取检测报告（PDF 格式）。下载报告短信/邮件仅以法语发送。

如果旅客接受的核酸检测结果“无效”（根据 Cerballiance 提供的资料，该等情况的发生率约为 2%），则旅客应再次接受相同的检测（采样和分析），无需另外支付费用。在这种特殊情况下，Cerballiance 不能保证旅客可在航班起飞前获得检测报告，即使旅客在预约时所分配的时段内完成了最终无效的首次采样。

如果没有收到短信：

希望途经法国（巴黎戴高乐机场海关区和公共区）赴华的旅客：

海关区：在且仅在航班起飞时间前 **45 分钟** 没有收到短信，或由于任何原因无法在线领取检测报告（例如，通知短信丢失或被误删）时，旅客可前往检测中心前台领取纸质版检测报告。该方式仅适用于当天为**周一、周三、周四、周日**的情况。

希望从巴黎赴华的旅客/公共区：关内公共区检测中心采样时间和报告出具时限如下：

采样时段 当日出发	短信发送不晚于
07:30 – 09:00	15:30

采样时段 次日出发 双核酸检测在出发前一天进行	短信发送不晚于 出发当日
14:00 – 15:00	10:00
抗原检测时段 当日出发	短信发送不晚于 出发当日
7:00 – 8:00	10:00

在且仅在报告出具最后时限前 **30分钟**没有收到消息，或由于任何原因无法在线领取检测报告（例如，通知短信丢失或被误删），旅客可在检测当日前往检测中心前台领取纸质版检测报告。

无论如何，Cerballiance 将尽全力，在满足医学条件的前提下以及在旅客满意的时限内提供所有检测结果，但是如果不能满足上述条件，特别是在下列情况下，旅客在相关航班起飞前获取检测结果无法保证：

- 旅客中转前往中国或其他任何国家的中转时长少于 10 小时。
- 从巴黎出发赴华的旅客没有在预约时间内接受检测。

如果检测报告未按时出具（检测结果无效的情况除外），并导致旅客无法搭乘预定航班，只要 Cerballiance 需对此承担相应责任（即仅限旅客的中转总时长符合前文所述条件，并且旅客已在上文所述时段内完成了采样——适用情况下为两次采样），旅客可通过以下网站向巴黎机场提出投诉：
<https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/services/claims-litigation/contact-form>

旅客知悉，在任何情况下均应先行垫付与检测报告延迟出具相关的所有费用。投诉必须附上所有相关票据，以证明发生费用的合理性，并且最高补偿金额不得超过下列额度：

- 乘坐改签航班前产生的食宿费用，不超过300欧元/天；

- 如果航空管理局就旅客原中转航班机票未予退款，则报销新航班的机票费用（新机票的舱等和选项需与原航班相同）；如果航空管理局就旅客原中转航班机票退回部分或全部票款，则报销旅客新航班产生的额外费用（新机票的舱等和选项需与原航班相同）；
- 对于未在规定时间内出具报告的检测，退回相应的检测费用；
- 免费提供新的检测。

旅客需先行垫付所有费用，然后通过网站或邮件向巴黎机场客服中心投诉，邮箱地址如下：

ParisAeroportserviceclientele@adp.fr

旅客认可并接受，检测不享受医疗保险待遇。因此，法国社会保障机构不会报销旅客支付的检测费用。但如果从巴黎戴高乐机场出发的旅客属于法国社会保障医疗体系，旅客在采样时必须出示法国社保卡原件或社保证明。

旅客在检测中心接受采样时，Cerb Alliance 将出具纸质版检测费用单。

2.4 预约变更

预约成功后不能更改，但旅客可根据第 2.5 条所述的取消条款取消预约，并重新预约新的日期和时间段。

2.5 预约取消

如欲取消预约，申请时间不得晚于巴黎机场确认邮件中所列检测时间前 24 小时；逾时恕不接受取消。如果申请时已完成全部或部分检测，亦无法取消。这种情况下，费用将不予退还。

除以上情况外，旅客可无理由取消预约，只需通过电子邮件发送简单的书面申请和预约号即可。邮箱地址：ParisAeroportserviceclientele@adp.fr

旅客将获得全额退款。款项将在申请受理并通过后 7（七）日内，按旅客预约时所用的支付方式原路退还。

旅客如未主动取消或撤销，巴黎机场不会自动退款。如果旅客已在检测中心接受检测，巴黎机场不会应旅客申请进行退款。

第3条 - 撤销权

非企业自然人旅客，有权在收到预约确认之日起十四（14）天内无理由撤销预约。

根据《消费法典》第 L221-28 条的规定，如果本服务在 14 天期限届满前已完全执行完成，旅客不得行使撤销权。旅客对此予以明确认可。本服务需提前预约，且旅客事先明确要求并同意执行本服务。本服务被

视为已完全执行之日，为预约确认邮件所载的检测日期和时间。

根据法律规定，旅客在上述期限届满后，无论是否进行了相关检测，均不得再行使撤销权。

旅客如未主动取消或撤销，巴黎机场不会自动退款。

3.1 撤销权行使方式

为行使撤销权，旅客需填写巴黎机场网站上提供的表格，链接如下：

<https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/services/claims-litigation/contact-form>

如果旅客行使撤销权，我们将立即通过电子邮件向旅客确认已收到撤销申请。

旅客亦可将明确的撤销申请通过电子邮件发送至：ParisAeroportserviceclientele@adp.fr，或邮寄至以下地址：Paris Aéroport – Service Relation Clients – 3 place de Londres- Bâtiment 6061 /Uranus – BP81007 95931 Roissy CDG Cedex。旅客行使撤销权，必须提供其姓名和住址；如果适用，还需提供电话号码和电子邮箱地址。此外，旅客需拟一份明确表明撤销合同之决定的声明。

3.2 行使撤销权后的退款方式

撤销权如果在上述期限和条款范围内行使，巴黎机场将在收到撤销申请后十四（14）天内为旅客办理退款。款项按旅客预约时所用支付方式原路退还。

如果旅客在预约确认邮件所载服务日期前申请撤销，预约时支付的费用将全额退还。

但如果旅客在既定服务日期前 24 小时内行使撤销权，巴黎机场有权扣除在申请撤销前，预约本服务产生的必要成本。在这种情况下，巴黎机场将退回部分款项。考虑到因预约撤销而面临的必要成本，巴黎机场将扣除旅客在预约时支付的不含税价格的 50%。

如在预约确认邮件所载服务日期之后撤销预约，旅客将无法获得退款，因为本服务从预约确认邮件所载日期和时间起，即被视为已完全执行，且旅客明确予以接受。

第4条 - 责任

根据《消费法典》第 L221-15 条的规定，巴黎机场需要就是否恰当履行因提供本服务产生的义务对旅客全权负责，但本服务未能提供或未能恰当提供是出于旅客本人原因（包括未遵守本《一般销售条款》）、第

三方导致的无法预见和无法克服的事件或不可抗力的情况除外。

对于检测预约网站故障、旅客丢失用户名或密码、通讯中断或故障等事件导致本服务未能提供的情况，巴黎机场概不负责。旅客表示了解互联网的特点和局限性，尤其是其技术性能、查询或传输数据的响应时间以及与通信安全相关的风险。

此外，进行新冠病毒检测、检测报告的出具或会出现延误，相关航空管理局或巴黎戴高乐机场平台航空管理局亦可能调整巴黎戴高乐机场进出港航班的时刻。该等情况可能导致旅客的行程被取消，巴黎机场对此概不负责。

巴黎机场无法保证旅客所选择的新冠病毒检测符合目的地国家的入境要求。能否入境取决于该国行政卫生部门。此外，巴黎机场再次提醒，检测结果为阴性并不代表日后无感染风险，而新冠病毒感染者的核酸检测灵敏度取决于采样日期。因此，巴黎机场和 Cerballiance 化验室无法确保检测结果不会出现“假阴性”的情况。旅客明确了解检测技术的局限性，并接受检测结果可能存在误差的事实。

如果旅客提出投诉，而投诉原因直接或间接来自旅客未按确认邮件所载时间接受检测，巴黎机场和 Cerballiance 概不负责。如果旅客在进行检测时，其状况对 Cerballiance、巴黎机场或第三方的工作人员构成健康风险，或其存在可能扰乱公共秩序，巴黎机场不能保证为其提供本服务。

在任何情况，且不影响上述规定的情况下，巴黎机场仅对在准备或进行相关检测过程中发生的直接和可预见的损失负责。在任何情况下，巴黎机场的责任仅限于退还向旅客收取的服务费用。

本条规定，以同样的方式适用于旅客与 Cerballiance 之关系。

第5条 - 旅客投诉的权利

5.1 向巴黎机场客服中心投诉

如欲询问信息、查询及投诉，请使用以下表格：

<https://www.parisaeroport.fr/en/passengers/services/claims-litigation/contact-form>

旅客亦可于周一至周六（公众假期除外）7:00-20:00 致电巴黎机场客服中心，电话：01 74 25 90 70（按本地通话收费）。

5.2. 申请调解

在向巴黎机场客服中心提出投诉后，如未能在两个月内收到满意回复，非企业自然人旅客可向旅游事务调

解专员提出申诉。有关受理程序的详情，可浏览网页：www.mtv.travel。旅游事务调解专员通信地址如下：MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17。

来自欧盟、挪威、冰岛或列支敦士登的旅客还可求助于欧盟委员会为帮助消费者和企业在线解决纠纷而设立的在线纠纷解决平台（Règlement en Ligne des Litiges）。网址：ec.europa.eu/consumers/odr。在线纠纷解决平台的表格中，对于“企业的邮箱是什么？”的问题，请填写以下邮箱地址：
ParisAeroportserviceclientele@adp.f

5.3 适用法律和管辖权归属

本《一般销售条款》受法国法律管辖。如对其设置、解释和执行有争议，双方同意友好协商解决。友好协商仍无法解决的，双方应将上述争议提交法国主管法院审理。

如果旅客为法人，双方同意，任何与《一般条款》和《特殊条款》的设置、解释和执行有关的争议，由巴黎司法法院专属管辖。

第6条 - 个人数据

根据欧盟就自然人个人数据保护和传输于 2016 年 4 月 27 日出台的第 UE 2016/679 号法规（《通用数据保护条例 (GDPR)》），以及法国 1978 年 1 月 6 日第 78-17 号法律修订版，旅客已知晓，为有效履行本合同，巴黎机场可能会收集并处理与本服务销售相关的个人数据，包括远程推销（如适用）。

Cerballiance 亦可能会收集并处理与执行医学检验相关的个人数据。双方独立处理各自所需的数据。

巴黎机场通过使用逻辑和物理策略来增强数据安全性，确保旅客个人数据的安全性和机密性。

旅客明确授权巴黎机场向直接执行本服务和/或处理预约的 Cerballiance 传输与本人相关的个人资料。在此背景下，Cerballiance 将处理旅客的个人资料，处理条件将在检测点公示。

6.1 双方在提供和接受本服务的过程中所涉及的个人资料及使用目的

除处理本网站《一般使用条款》所规定的个人资料外，为妥善执行本服务，巴黎机场亦须处理下列个人资料：

- 姓名、电话号码、邮箱地址、预约日期及预约的检测日期/时间、出生日期、性别；
- 执行预订服务所需的个人资料（出发及抵港日期及目的地、机票号码、航班号、护照复印件）。

个人资料将用于以下目的：

- 管理预约合同；

- 保障财产和人身安全，尤其是通过平台、网站和现场（如适用）的登记资料打击盗窃和欺诈；
- 管理纠纷；
- 接管检测结果不允许搭乘航班前往目的地的旅客。

巴黎机场保存个人资料的期限仅限提供服务期间以及服务结束后 6 个月，以便解决可能发生的纠纷。

个人资料的处理依据为旅客与巴黎机场签订的服务合同。

旅客在接受本条款时勾选相关方框，即表示明确同意巴黎机场出于营销目的将个人资料（姓名、邮箱地址、出发航班目的地）传输给分包商 Numberly，后者将以单一电子邮件的形式向旅客提供的邮箱地址发送营销资料。

该部分个人资料处理旨在出于巴黎机场的合法权益，扩大为旅客提供服务的范围。因此，处理的个人资料将保留 30 天，随后巴黎机场及其分包商都会予以删除。

Cerballiance 严格遵守《公共卫生法典》第 L.1110-4 条的医疗保密规定，仅向旅客本人提供其新冠病毒检测报告。

6.2 巴黎机场及双方数据处理负责人和数据保护代表的联系方式

旅客依法享有访问、更正、删除和迁移个人数据以及限制个人数据处理的权利。

旅客还可就身故后如何处理其个人资料作出指示。

如欲行使上述权利，请通过发送邮件或邮寄信函的方式联系数据保护代表，并随函附上身份证件复印件。

邮箱地址：informatique.libertes@adp.fr

通信地址：

Délégué à la Protection des Données

Bât 300 - CS 90055

94396 Orly Aéroport Cedex, France

如果在联系数据保护代表后仍认为个人数据权利未得到尊重，旅客可向法国信息与自由委员会 (CNIL) 申诉。