

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Prestations de Travel Planner – Conseil et accompagnement en organisation de voyages

ARTICLE 1 – PRÉSENTATION DU PRESTATAIRE

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

Voyages au Top, dirigé par Madame Servy Stessy
Entrepreneur individuel exerçant sous le régime de la micro-entreprise,
En cours d'immatriculation,
Dont le siège est situé 2811 Route de Veillerot 71320 Sainte-Radegonde,
(ci-après « le Travel Planner » ou « le Prestataire »),

Et toute personne physique majeure agissant à des fins non professionnelles (ci-après « le Client »).

Les coordonnées complètes du Prestataire figurent sur les devis et factures.

ARTICLE 2 – OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Travel Planner fournit des prestations de conseil et d'accompagnement à l'organisation de voyages personnalisés.

Les prestations proposées ne constituent pas des forfaits touristiques au sens du Code du tourisme.

Le Travel Planner exerce une activité indépendante de conseil et n'a pas la qualité :

- d'agence de voyages,
- d'organisateur de voyages,
- ni de détaillant de forfaits touristiques.

ARTICLE 3 – NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations consistent en un service intellectuel personnalisé comprenant notamment :

- l'analyse des besoins du Client,
- la conception d'itinéraires sur mesure,
- des recommandations de transports, hébergements et activités,
- la transmission d'informations pratiques,
- la mise en relation éventuelle avec des prestataires tiers.

Le Travel Planner :

- ne procède à aucune réservation en son nom,
- n'encaisse aucun paiement pour le compte de tiers,
- ne conclut aucun contrat de transport, d'hébergement ou d'activité pour le Client.

Tout contrat relatif aux prestations touristiques est conclu directement entre le Client et les prestataires concernés.

ARTICLE 4 – PROCESSUS DE COMMANDE

4.1 Demande

Le Client formule une demande par tout moyen (email, téléphone, formulaire, visio, rendez-vous).

4.2 Devis personnalisé

Un devis est établi en fonction des besoins exprimés.

Il précise notamment :

- la description générale de la prestation,
- les modalités d'exécution,
- le prix,
- les délais estimatifs,
- les conditions particulières le cas échéant.

Sauf mention contraire, le devis est valable pour la durée indiquée sur celui-ci.

4.3 Validation de la commande

La commande devient ferme et définitive :

- à réception du devis signé ou accepté par écrit (y compris par voie électronique),
- et/ou au versement de l'acompte prévu.

La validation vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

ARTICLE 5 – PRIX ET MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prix sont exprimés en euros.

En qualité de micro-entrepreneur bénéficiant de la franchise en base de TVA (article 293 B du Code général des impôts),

la TVA n'est pas applicable, sauf dépassement des seuils légaux.

Les modalités de paiement (acompte, échéancier, paiement intégral à la commande, etc.) sont précisées au devis.

Sauf mention contraire :

- un acompte est exigé à la commande,
- le solde est exigible avant la remise définitive du carnet de voyage.

Tout retard de paiement pourra entraîner la suspension de la prestation.

ARTICLE 6 – DÉLAIS D'EXÉCUTION

Les délais sont communiqués à titre indicatif, sauf engagement spécifique figurant au devis.

Le Client s'engage à fournir l'ensemble des informations nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Tout retard imputable au Client pourra entraîner un report équivalent du délai de livraison.

ARTICLE 7 – OBLIGATIONS DU TRAVEL PLANNER

Le Travel Planner s'engage à :

- fournir ses prestations avec professionnalisme et diligence,
- proposer des recommandations personnalisées,
- informer le Client de manière transparente sur la nature de son intervention.

Le Prestataire est tenu à une **obligation de moyens**.

Il ne saurait garantir :

- la disponibilité des prestations suggérées,
- la stabilité des tarifs des prestataires tiers,
- l'absence de modifications indépendantes de sa volonté.

ARTICLE 8 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes et complètes,
- vérifier les conditions contractuelles des prestataires tiers avant toute réservation,
- souscrire toute assurance utile (annulation, assistance, rapatriement),
- s'assurer du respect des formalités administratives (passeport, visa, vaccins, assurances, etc.).

Le Client reste seul responsable :

- de la conclusion des contrats avec les prestataires,
- du paiement des prestations touristiques,
- du bon déroulement de son voyage.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ

Le Travel Planner n'étant ni organisateur ni détaillant de voyages au sens du Code du tourisme, sa responsabilité ne peut être engagée :

- en cas de défaillance d'un prestataire tiers,
- en cas d'annulation, retard ou modification d'un transport ou hébergement,
- en cas d'accident ou dommage survenu au cours du voyage,
- en cas d'informations erronées communiquées par un tiers.

La responsabilité du Prestataire est limitée au montant effectivement payé pour la prestation de conseil, sauf faute lourde ou intentionnelle.

ARTICLE 10 – DROIT DE RÉTRACTATION – ANNULATION – REMBOURSEMENT

10.1 Droit de rétractation

Conformément aux articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation.

Toutefois, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation :

Le droit de rétractation est annulé si l'exécution de la prestation commence avant la fin du délai de 14 jours avec l'accord exprès du Client et sa renonciation expresse à ce droit.

Cet accord peut être recueilli par tout moyen, y compris à l'oral.

10.2 Annulation après expiration ou renonciation

En dehors du délai légal de rétractation ou si celui-ci a été valablement annulé :

- aucun remboursement ne pourra intervenir,
- sauf en cas de manquement du Prestataire à son obligation de fourniture du service acheté, conformément aux dispositions légales.

Toute prestation commencée est due au prorata du travail déjà réalisé.

ARTICLE 11 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les itinéraires, documents, supports numériques et contenus transmis sont protégés par le droit d'auteur.

Ils sont réservés à un usage strictement personnel.

Toute reproduction, revente, diffusion ou exploitation commerciale sans autorisation écrite préalable est interdite.

ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

Les données personnelles collectées sont nécessaires à la gestion des demandes et des prestations.

Elles sont :

- utilisées uniquement dans le cadre contractuel,
- conservées pendant la durée nécessaire aux obligations légales et comptables,
- non cédées à des tiers sans consentement.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation et de suppression.

Toute demande peut être adressée au Prestataire par écrit.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil.

ARTICLE 14 – MÉDIATION ET LITIGES

Conformément aux articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation.

Les coordonnées du médiateur désigné par le Prestataire seront communiquées sur simple demande et figureront sur les documents contractuels après adhésion à un dispositif de médiation.

À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les juridictions françaises compétentes.

ARTICLE 15 – DROIT APPLICABLE

Les présentes CGV sont soumises au droit français.