

# Conditions Générales de Vente

Voyage au pays de Jeannette est une entreprise individuelle déclarée par Catherine Gouttès et immatriculée sous le numéro SIRET : 911 409 894 00019. Elle est domiciliée au 124 Chemin du Bret 73800 MYANS.

Les présentes Conditions Générales de Vente ou « CGV » s'appliquent, sans restriction ni réserve, à toutes les prestations de service et livraison de produits proposés par Voyage au pays de Jeannette aux consommateurs et Clients non professionnels (les « **Clients** » ou le « **Client** »).

## **Article 1 – Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente de prestations de services, ci-après dénommées CGV, constituent l'accord régissant pendant sa durée, les relations entre Voyage au pays de Jeannette, ci-après dénommés le Prestataire et ses clients dans le cadre de la vente de prestations de conseil en organisation de voyage.

Les caractéristiques principales de ces prestations sont présentées sur le site [www.savoieaucoeur.com](http://www.savoieaucoeur.com). Le Client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande. Le choix et l'achat d'un Service est de la seule responsabilité du Client.

Les présentes conditions générales sont accessibles à tout moment sur le site Internet et prévaudront, le cas échéant, sur toute autre document contradictoire. Voyage au pays de Jeannette se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les CGV. Ces conditions sont applicables dès leur mise en ligne et la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

Toute commande passée à Voyage au pays de Jeannette implique l'adhésion pleine et entière et sans réserve du client à ces CGV.

## **Article 2 – Modalités de commande**

Pour chaque demande de voyage, le Client doit prendre rendez-vous pour un échange téléphonique ou en visio-conférence permettant de préciser son projet de voyage. A cet effet, il peut soit remplir le formulaire de contact sur le site [www.savoieaucoeur.com](http://www.savoieaucoeur.com), soit envoyer un email à [cgouttes@yahoo.fr](mailto:cgouttes@yahoo.fr), soit appeler au 06.21.09.76.70.

Après l'échange téléphonique ou en visio-conférence, un devis est envoyé au Client reprenant l'ensemble de ses demandes de conseil pour son séjour en Savoie / Haute-Savoie et précisant le prix total de la prestation de coach de voyage à régler à Voyage au pays de Jeannette. La validation du devis par le Client implique l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales et constitue une preuve du contrat de vente. La vente de Services ne sera considérée comme définitive qu'après

validation du devis et paiement du prix total de la prestation de coach de voyage. Le forfait doit être réglé avant la confection de votre livret de voyage ; les éventuels suppléments sont réglés à la livraison du livret de voyage.

Une fois le forfait payé, la proposition de livret de voyage est envoyée dans le délai convenu avec le Client, le cas échéant après un nouvel échange pour apporter des précisions nécessaires au traitement du dossier. Sans nouvelle du Client pour avancer sur le projet de voyage, Voyage au pays de Jeannette ne donnera pas suite à la création du livret de voyage après 3 tentatives par email et/ou téléphone.

Le livret de voyage se présentera sous forme d'un document PDF (ou papier sur demande du Client), comprenant :

- une proposition d'itinéraire avec éventuellement des options
- une sélection de prestataires correspondant aux critères précisés par le Client pour l'hébergement, les visites et activités, le cas échéant le transport.

Le livret de voyage précise les caractéristiques des prestations proposées pour permettre au Client d'effectuer son choix (tarifs, localisation, accessibilité, éléments de confort, ...) ainsi que les conditions dans lesquelles il pourra finaliser la réservation des prestataires qu'il retiendra : durée de l'option éventuellement posée, coordonnées du prestataire, moyens de réservation.

Voyage au pays de Jeannette ne se charge d'aucune réservation (hébergement, transport, entrées dans les lieux de visite, guides,...). Voyage au pays de Jeannette ne peut être responsable si le Client n'a pas pu réserver dans les délais prévus.

Voyage au pays de Jeannette se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

### **Article 3 – Prix**

Les Services proposés par Voyage au pays de Jeannette sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet [www.savoieaucoeur.com](http://www.savoieaucoeur.com).

Les prix de vente de la prestation de coach de voyage sont nets de taxes et en euros.

Une facture est établie par Voyage au pays de Jeannette et remise au Client conjointement au livret de voyage.

Une réduction de prix de 10% est accordée sur le forfait de base pour toute demande de voyage effectuée par un Client ayant déjà eu recours au moins une fois aux services de Voyage au pays de Jeannette.

### **Article 4 – Modalités de paiement**

Le règlement du prix de la prestation de coach de voyage peut être effectué par virement bancaire ou par chèque bancaire à l'ordre de Catherine GOUTTÈS.

En cas de paiement par virement bancaire, le Client devra fournir à Voyage au pays de Jeannette une preuve du virement pour recevoir le livret de voyage. A défaut, Voyage au pays de Jeannette attendra la réception du virement bancaire sur son compte bancaire pour envoyer le livret de voyage.

En cas de paiement en plusieurs fois (prix total comprenant des suppléments), le Client devra verser le montant du forfait de base à la commande et payer le solde à réception du livret de voyage. Le Client s'engage à payer le solde à la date indiquée sur la facture. En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le Client au-delà du délai ci-dessus fixé, et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard fixées à trois (3) fois le taux d'intérêt légal calculées sur le prix de la fourniture des Services seront acquises automatiquement et de plein droit à Voyage au pays de Jeannette, sans formalité requise aucune ni mise en demeure préalable.

En outre, Voyage au pays de Jeannette se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

### **Article 5 – Fournitures de services**

Voyage au pays de Jeannette s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens. Tout délai communiqué l'est à titre indicatif et ne constitue pas un engagement ferme de Voyage au pays de Jeannette.

Si les Services commandés n'ont pas été fournis pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client dans les conditions prévues aux articles L216-6 à 8 et L241-4 du Code de la consommation.

### **Article 6 – Droit de rétractation**

Le Client dispose d'un délai de rétractation de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat et peut annuler sa commande, sans avoir à justifier de motifs, sauf si l'exécution des prestations a commencé, avec l'accord du Client, avant la fin du délai de rétractation (article L. 221-18 du code de la consommation).

Ce droit de rétractation peut s'exercer en ligne à l'aide du formulaire de rétractation disponible sur le site Internet ou par voie de notification écrite, mail ou lettre recommandée avec accusé de réception. Un modèle de lettre de rétractation se trouve en annexe des présentes.

Le Client qui a exercé son droit de rétractation d'un Contrat de Prestation dont l'exécution a commencé, à sa demande expresse, avant la fin du délai de rétractation verse à Voyage au pays de Jeannette un montant correspondant au service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter ; ce montant est proportionné au prix total de la prestation convenue dans le contrat.

### **Article 7 – Responsabilité**

Voyage au pays de Jeannette s'engage à fournir les meilleurs services à son Client pour leur proposer un séjour sur-mesure pour la prestation demandée. Voyage au pays de Jeannette ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'échec de réservation de l'hébergement ou des autres prestations proposé(es) si le Client ne réserve pas dans le délai précisé dans le livret de voyage, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

Voyage au pays de Jeannette ne peut être tenu responsable des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution des contrats entre le Client et les prestataires intervenant dans le voyage proposé, ni être partie à quelque litige que ce soit entre le Client et ce prestataire.

Voyage au pays de Jeannette ne peut être tenu responsable du mauvais déroulement d'un séjour, d'une mauvaise expérience de voyage, d'hébergement ou de tout autre prestation. La réservation du voyage ne relève que de la seule volonté et responsabilité du Client. Le service proposé par Voyage au pays de Jeannette n'est qu'un service de conseil et de gain de temps en termes de recherches de prestataires.

### **Article 8 – Imprévision**

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

Cependant, si le changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat était définitif ou perdurait, les présentes seraient purement et simplement résolues.

### **Article 9 – Force majeure**

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil.

### **Article 10 – Résolution du Contrat**

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties des obligations découlant du contrat ou pour cause de force majeure, celui-ci pourra être résolu au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résolution aura lieu de plein droit 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, tout ou partie, sans effet. La mise en demeure pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

Cette mise en demeure devra mentionner l'intention d'appliquer la présente clause.

### **Article 11 – Droit applicable – Langue**

Les présentes conditions générales et les opérations qui en découlent entre Voyage au pays de Jeannette et le Client sont régies par et soumises au droit français.

Les présentes conditions générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## **Article 12 – Litiges**

Tous les litiges auxquels les opérations de fourniture des Services conclues en application des présentes conditions générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Voyage au pays de Jeannette et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

Le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment référencée auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom. art. L 612-1) ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.