

Conditions Générales de Vente

Les parties

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux parties en présence, à savoir d'une part, **l'entreprise**, dénommée **AT Services**, dont le siège social est situé à Olivet – 45160 (France), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro SIRET 88997922500014, ci-après dénommée “ **l'entreprise** ” et d'autre part **le Client**, personne physique ou morale, non professionnel, acheteur des services ou produits fournis par **AT Services**, ci-après dénommé **l'Utilisateur**.

La réglementation et/ou législation pouvant être modifiées, les présentes Conditions Générales de Vente pourront être modifiées, sans préavis, par **l'entreprise** afin de respecter ces mêmes modifications réglementaires ou législatives.

Les conditions de vente applicables au contrat seront donc celles en vigueur au jour de conclusion du contrat entre **l'entreprise** et **l'Utilisateur**.

Article 1 : Objet du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente visent à définir les relations contractuelles entre **l'entreprise** et **l'Utilisateur** ainsi que les conditions applicables à tout achat de prestation effectué en ligne par le biais du site internet www.bayabhongatavel.com.

L'entreprise réalise des prestations de conseil et de recherches pour la (les) destination(s), le (les) transport(s), l'(les) hébergement(s) et les activités à destination. L'entreprise ne pourra en aucun cas être un intermédiaire pour les transactions du Client et n'est pas soumise aux dispositions des articles L211-1 et suivants du Code du tourisme.

L'objet du contrat est la réalisation personnalisée et sur-mesure d'un carnet de voyage de la destination. Les différentes prestations et formules sont mentionnées sur le site web www.bayabhongatavel.com.

L'acquisition d'une prestation implique une acceptation sans réserve par **l'Utilisateur** des présentes Conditions Générales de Vente dont il reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande à la signature du devis.

Avant toute transaction, **l'Utilisateur** déclare, d'une part, que l'achat des prestations sur le site www.bayabhongatavel.com est sans rapport avec son activité professionnelle et est limité à une utilisation

strictement personnelle et, d'autre part, avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

L'Utilisateur reconnaît qu'il a bénéficié des conseils, informations et recherches nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.

Article 2 : Tarifs

Les prix figurant sur les fiches produits du catalogue internet sont en Euros (€) affichés en hors taxe et non soumis à la TVA (pourra être impactée au moment de l'option à assujettissement à la TVA de l'activité de **l'entreprise**.)

L'entreprise se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment en fonction de l'évolution du marché, des prestations et de l'éventail d'offres proposées, étant toutefois entendu que le prix figurant sur le site le jour de la commande et sur la facture sera le seul applicable à **l'Utilisateur**.

Pour toute prestation commandée auprès de **l'entreprise**, moins de 45 jours avant le départ en voyage de **l'Utilisateur**, la Société appliquera une majoration tarifaire pouvant aller jusqu'à 25% du prix habituellement facturé (majoration selon projet). Cette majoration se justifie par le délai très court pour mettre en œuvre les moyens permettant de maintenir un niveau de qualité équivalent aux prestations habituellement commandées.

Dans le cas où **l'Utilisateur** souhaite modifier un élément de son voyage, **l'entreprise** s'engage à effectuer des recherches sans frais supplémentaire. A partir de deux (2) demandes de modifications des prestations, nécessitant un travail de recherche supplémentaire, la Société facturera une heure de travail par modification à raison de 50 €HT/heure supplémentaire.

Article 3 : Paiement

Lorsque le devis est accepté, **l'Utilisateur** s'engage à régler la totalité de la prestation sous un délai de 7 jours calendaires.

Un acompte de 50% du prix total est possible dans un délai de 48 heures, lorsque le montant dépasse les 600 €. sous un délai de 7 jours calendaires.

Pour toute prestation réservée moins de 3 mois avant le départ, aucun acompte ne pourra être accepté. La prestation devra être réglée en totalité dans un délai de 48 heures.

Le démarrage de la prestation n'aura lieu qu'après le paiement de l'acompte ou le paiement total. En

l'absence de règlement de l'acompte ou du montant total dans le délai convenu, **l'entreprise** se réserve le droit d'annuler ou de différer l'exécution de la prestation.

Les modes de paiement, au choix, proposés à l'acheteur pour commander et régler les prestations choisies sont les suivants :

- Le virement bancaire (sous réserve d'acceptation préalable de la part de **l'entreprise**, le RIB de **l'entreprise** paraissant sur le devis et la facture)
- Paiement par PayPal (toutes les indications nécessaires étant également visibles sur le devis et la facture). **L'Utilisateur** sera redirigé sur un lien sécurisé pour valider sa commande et procéder au paiement via *PayPal*
- Paiement sécurisé par carte bancaire. Afin de régler sa commande en toute sécurité et protéger ses données, **l'entreprise** met à disposition de **L'Utilisateur** le système de paiement sécurisé type *Stripe*. Ainsi, **l'entreprise** n'a à aucun moment connaissance directe ou possession des coordonnées bancaires de **L'Utilisateur**. Il est donc redirigé sur un lien sécurisé pour valider sa commande et son règlement.

Article 4 : Prise de contact et commande

L'Utilisateur peut prendre contact avec **l'entreprise** par le biais de son site web www.bayabhongatavel.com, par téléphone, sur les réseaux sociaux, Instagram et Facebook à l'adresse suivante : aurelie@bayabhongatavel.com

L'entreprise et **L'Utilisateur** conviendront d'un rendez-vous téléphonique de prise de contact gratuit et sans engagement.

L'Utilisateur pourra ainsi faire connaître ses attentes, ses souhaits afin que **l'entreprise** cible au mieux ses besoins et puisse établir un carnet de voyage personnalisé dans le cas où **L'Utilisateur** passerait commande.

Dans un délai de 72h maximum, **l'entreprise** s'engage à délivrer un devis à **L'Utilisateur**.

En cas d'acceptation du devis de la part de **L'Utilisateur**, **l'entreprise** se lance à compter de la réception du paiement total de la prestation dans les recherches nécessaires, que ce soit par Internet, dans des guides papiers, et/ou ses connaissances et expériences personnelles.

Article 5 : Droit de rétractation

Au regard de la nature particulière du contrat qui est celui d'un contenu numérique non fourni sur un support matériel dont l'exécution a commencé après accord préalable exprès du consommateur (article L 121-28 alinéa 13 du Code de la consommation), **le droit de rétractation ne peut être exercé.**

Cependant, et dans un délai raisonnable, **L'Utilisateur** aura 24 heures pour exercer son droit de rétractation à compter du passage de commande. Le renoncement au droit de rétractation sera mentionné sur le devis et **L'Utilisateur** devra cocher la case correspondante afin que la prestation puisse démarrer immédiatement après paiement de la prestation.

La renonciation au droit de rétractation implique que si **L'Utilisateur** change d'avis quant à l'utilisation des services de l'entreprise une fois la prestation réglée, celui-ci ne pourra prétendre à aucun remboursement.

Toute réclamation pourra être formulée par mail à l'adresse suivante : aurelie@bayabhongatavel.com

Article 6 : Livraison

L'entreprise fournira par e-mail à **L'Utilisateur** un fichier numérique contenant l'itinéraire ainsi que les informations de réservation pour les transports, les hébergements, les activités et services annexes conformément au devis.

Le carnet de voyage digital sera fourni à **L'Utilisateur** au format PDF.

Article 7 : Obligations – Limites de la mission - Responsabilités

Article 7.1 : Obligations – Limites de la mission

L'entreprise assure une prestation de conseil et de service, c'est-à-dire, qu'elle est tenue à une obligation de moyens et non de résultat. A ce titre, l'entreprise ne sera pas responsable des informations erronées transmises par l'utilisateur.

En pratique, **l'entreprise** s'engage à avoir recours à tous les moyens à sa disposition pour réaliser au mieux sa prestation.

L'entreprise va prodiguer des conseils, effectuer des recherches et/ou des démarches, auprès d'hébergements, de compagnies de transports, de loueurs de véhicules, de restaurants, etc.

L'entreprise s'engage à mettre à disposition de **L'Utilisateur**, de une à trois solutions de transports,

d'hébergements et de location de véhicules et une à trois activités/visites par jour selon la destination et la demande de **l'Utilisateur**. Cet engagement est limité à la faisabilité et aux contraintes locales qui peuvent limiter le nombre de choix sur certaines étapes du voyage.

L'entreprise n'effectue pas elle-même les réservations auprès des différents organismes ou entités mentionnés ci-dessus et ne servira pas d'intermédiaire ou de SAV avant, pendant ou après le voyage entre **l'Utilisateur** et le ou les prestataires finaux.

L'Utilisateur conserve l'entière responsabilité de finaliser les réservations lui-même (transports, hébergements, location véhicule, restaurants, activités et autres services souhaités). Il appartient à l'utilisateur et à lui seul de vérifier les conditions d'entrée dans le(s) pays de destination ainsi que les conditions d'accueil des établissements en cas de besoins particuliers (PMR, enfants, personnes âgées, etc.). Cette liste n'est pas exhaustive.

L'entreprise ne garantit en rien le bon déroulement des activités, la réussite du séjour, la réalisation des différentes réservations ou leur annulation, l'utilisation du carnet de voyage.

De la même manière, en cas de difficulté avant, pendant ou après le séjour, seule la responsabilité du prestataire pourra être engagée.

L'entreprise ne pourra être partie de quelque litige que ce soit entre **l'Utilisateur** et l'un des prestataires retenus pour le voyage (compagnie de transport, d'hébergement, d'excursions, voyageurs ou toute autre personne intervenant dans le voyage proposé).

L'ensemble des tarifs pratiqués par les prestataires relevés par **l'entreprise** est indicatif.

Les prestataires sont libres de modifier, conformément à leurs propres Conditions Générales de Vente, les tarifs de leurs prestations sans que la responsabilité d'**AT Service** ne soit engagée.

Sa responsabilité s'arrête à la réalisation intégrale du carnet de voyage conforme au cahier des charges.

L'entreprise fournit uniquement une expertise et des conseils pour l'organisation des voyages.

Les cas de force majeure, à savoir événement exceptionnel, imprévisible et irrésistible (pandémies, épidémies, inondations, catastrophes naturelles, incendies ...), exonèrent **l'entreprise** de toute responsabilité, en vertu de l'article 1218 du Code civil.

L'entreprise s'efforce de fournir sur le site internet www.bayabhongatravel.com des informations aussi précises que possible.

Toutefois, elle ne pourra être tenue responsable des omissions, des inexactitudes et des carences dans la mise à jour, des tiers partenaires qui lui fournissent ces informations.

Si l'Utilisateur souhaite ne pas effectuer lui-même ses réservations, **l'entreprise** pourra lui proposer des agences de voyages spécialisées.. La responsabilité de **l'entreprise** ne pourra être engagée pour toute action menée par ces agences tierces.

Article 7.2 : Responsabilité Civile Professionnelle

L'entreprise est adhérente à une Responsabilité Civile professionnelle signée contractuellement avec Chapka Assurances et Hiscox.

Article 8 : Droits de propriété intellectuelle

En vertu de l'article L 111-1 du Code de la propriété intellectuelle, **l'entreprise** jouit sur son œuvre (photos, textes, articles de blog, logos, graphismes, documents, carnets de voyages, fiches pratiques...), du seul fait de sa création, d'un droit de propriété incorporelle exclusif et opposable à tous.

De ce fait, selon l'article L122-4 du Code de la propriété intellectuelle (CPI), toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, traduction, adaptation, transformation, arrangement de l'œuvre réalisée sans le consentement de l'auteur ou ses ayant droit ou ayants cause est illicite.

Cette protection, prévue par le Code de la propriété intellectuelle (CPI), s'étend à toute œuvre que **l'Utilisateur** aura expressément souhaité partager sur le site internet www.bayabhongatravel.com, réseaux sociaux et blogs de **l'entreprise**.

Le fait de mettre une œuvre à la disposition du public via internet nécessite impérativement l'autorisation de son auteur ou de ses ayants droit.

La personne qui reproduit sans l'autorisation de l'auteur une œuvre sur un serveur internet pour mettre celle-ci à la disposition du public commet un acte de contrefaçon suivant les articles L335-2 et L 716-9 du CPI).

Article 9 : Données personnelles

Conformément à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 du 27 avril 2016, les personnes concernées par la collecte des données disposent

d'un droit d'accès, de rectification ou d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition et de portabilité des données qui les concernent, ainsi que du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL).

L'entreprise et l'utilisateur reconnaissent et acceptent que la collecte des données à caractère personnel est nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat ainsi qu'au respect de leurs obligations légales, et notamment comptables et fiscales. Ces données peuvent être transmises à tout tiers dont l'intervention est indispensable à la conclusion et/ou à l'exécution du Contrat ainsi qu'au respect des obligations légales et contractuelles des Parties (comptable, etc.).

Les données collectées sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Notamment, les devis, factures et autres documents nécessaires à la justification de la comptabilité des Parties sont conservés pendant une durée de dix (10) ans.

L'entreprise s'engage à respecter la vie privée et les informations privées, et à traiter les données à caractère personnel de l'utilisateur conformément aux textes en vigueur sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles.

Article 10 : Juridiction compétente et Droit applicable

En cas de litige entre **l'Utilisateur** et **l'entreprise**, le droit applicable est le droit français.

Les juridictions françaises ont seules compétences pour trancher le litige.

Article 11 : Médiation

L'entreprise a adhéré aux services de médiation de la consommation auprès de la société **La Médiation Professionnelle**, SIRET N°81438535700011 dont le siège social se situe 24 rue Albert De Mun, 33000 Bordeaux.

Les modalités de saisine du Médiateur sont disponibles sur : <https://www.mediateur-consommation-smp.fr/>