

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DE PRESTATION DE SERVICES**

## ***LAURINE NORVÈGE***

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre « Laurine Norvège », immatriculée sous le numéro siren 85205620900020, dont le siège social est situé 24 bis rue Fortineau 41500 MER, ci-après dénommée "la Conseillère en organisation de séjour", et toute personne physique souhaitant bénéficier des prestations de conseils et de planification de voyages, ci-après dénommée "le Client".

En acceptant ces CGV, le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des dispositions ci-dessous et les accepter sans réserve.

En acceptant les présentes conditions générales de vente, le Client garantit être une personne physique majeure et disposer de la pleine capacité juridique. « Laurine Norvège » s'adresse aux particuliers.

### **Article 1 : OBJET**

Les présentes CGV régissent les relations contractuelles entre la Conseillère en organisation de voyage et le Client, dans le cadre de la prestation de services de conseils de voyages proposée. Les présentes conditions générales pourront être complétées, si besoin est, par des conditions particulières, qui dans ce cas seront annexées..

### **Article 2 : PRESTATIONS**

La Conseillère en organisation de séjour propose des services de conseil et de planification en matière de voyages, incluant notamment :

- La recherche d'itinéraire adapté, de stationnement de véhicule à l'aéroport, de vols, de voiture de location, d'hébergements, de points courses et carburant, après avoir échangé gratuitement par téléphone avec le Client sur ses besoins, envies, contraintes et budget liés au voyage.
- La réalisation de mails avec les liens de réservation, d'un document PDF Google maps avec l'itinéraire complet du séjour et d'un carnet de voyage avec le programme jour par jour, des suggestions d'activités ou de visites ainsi que des informations pratiques sur la destination.
- La mise en relation avec des prestataires de services tiers.

Important : La Conseillère en organisation de séjour ne réserve pas et ne vend pas directement de prestations de voyage (billet d'avion, hôtel...). Elle procède à la recherche, à la mise en relation via les liens de réservation qu'elle envoie au Client. Le Client demeure responsable des réservations et paiements auprès des prestataires tiers.

### **Article 3 : DEVIS PRÉALABLE**

Pour toute prestation, un devis sera envoyé par mail accompagné d'une proposition générale de séjour et des présentes CGV. Ce devis précisera les coordonnées du Client, le détail des services ainsi que le coût total de la prestation. Le devis sera valable deux mois. Le Client acceptant la proposition générale de séjour le devis et les CGV, renonce à ses droits de rétractions conformément à l'article 7.

### **Article 4 : MODALITÉS DE CONTRACTUALISATION**

Le Client peut solliciter les services de la Conseillère en organisation de séjour par l'intermédiaire :

- Du formulaire de contact disponible sur le site internet (<https://laurine-norvege.fr>)
- Du mail à [contact@laurine-norvege.fr](mailto:contact@laurine-norvege.fr)

Sur rendez-vous et gratuitement, le Client sera appelé par la Conseillère en organisation de séjour pour faire le point sur ses envies, besoins, contraintes et budget liés au séjour.

La prestation (les recherches effectives et envoi des liens de réservation) débute après que le Client ait procédé à l'acceptation et à la validation écrite par réponse de mail à la Conseillère en organisation de séjour sous 72 heures :

- De la proposition générale de séjour adaptée aux éléments recueillis lors de l'échange téléphonique.
- Du devis accompagné des présentes CGV.
- Du paiement de la totalité du montant convenu, selon les termes du devis.

## Article 5 : TARIFS APPLICABLES

Les tarifs applicables sont ceux en vigueur au jour de la validation, tels que détaillés dans le devis. Les prix peuvent inclure :

- Une facturation forfaitaire pour la prestation globale : Forfait unique de 50 euros par jour de voyage organisé dans les conditions énoncées ci-dessous:
  - Jusqu'à 4 hébergements / étapes ;
  - Jusqu'à 5 personnes ;
  - Pour une demande de prestation jusqu'à 60 jours avant le départ.
- Une facturation spécifique sur devis sera réalisée en dehors de ses conditions et pour toute demande particulière du client. La Conseillère en organisation de séjour se réserve le droit de refuser la réalisation d'un devis si la demande ne correspond pas aux valeurs de l'entreprise ou ne relève pas de ses compétences.
- Toute demande de prestation effectuée moins de 60 jours avant la date de départ programmée du futur Client sera soumise à une majoration de ladite prestation. Cela est justifié par la difficulté de trouver des prestations adaptées avec une offre d'hébergements, de vols, de voitures de location réduite. De plus ce travail dans « l'urgence » nécessite de mettre en suspend tous les autres projets de voyage en cours. « Laurine Norvège » se réserve le droit de ne pas réaliser un devis et une proposition de séjour dans ce cadre précis.

Les tarifs sont indiqués en euros (€) et excluent la TVA selon le régime fiscal applicable.

Les tarifs applicables aux prestations seront portés à la connaissance du Client avant toute intervention via un devis.

Tout devis préalablement établi sera valable pour une durée de deux mois, les prix s'entendent en nets, TTC sur la base des tarifs en vigueur.

Après contractualisation, la tarification de la prestation initialement choisie sera maintenue même si le Client désire amoindrir sa durée de séjour.

## **Article 6 : PAIEMENT**

La totalité du montant de la prestation sera exigée dès la validation écrite par mail du devis retourné signé et des présentes CGV. Le paiement se fera par virement bancaire dont les coordonnées seront sur les devis.

## **Article 7 : ANNULATION, RÉTRACTATION**

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-21-8 du Code de la consommation, le Client ne dispose pas du droit de rétractation pour les contrats de fourniture de services dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation de 14 jours. Lors du règlement du devis, le client donne son accord exprès pour que les prestations de service et l'exécution du contrat commencent avant la fin du délai de rétractation et reconnaît en conséquence perdre son droit de rétractation. Le renoncement au droit de rétractation sera mentionné sur le devis. Le contrat est donc conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes CGV.

## **Article 8 : LIMITES D'INTERVENTION DE LA CONSEILLÈRE EN ORGANISATION DE SÉJOUR**

« Laurine Norvège » se réserve le droit de refuser et/ou cesser l'exécution de toute prestation convenue si :

- Il est jugé que les conditions de travail risquent de mettre en danger sa sécurité ou celle d'autrui.
- Le Client ne répond plus aux sollicitations et/ou ne donne pas les bonnes informations.
- La demande du Client ne correspond pas aux valeurs de l'entreprise.
- La demande de prestation par le Client est effectuée moins de 60 jours avant le départ souhaité en voyage.
- La demande du Client n'est pas légale ou conforme à la législation en vigueur.

Cette liste n'est pas exhaustive. Dans le cas d'un refus d'intervention ou d'une cessation de la prestation de la part de la Conseillère en organisation de séjour, aucun dommage et intérêt ne pourra être réclamé par le Client ; seules les sommes déjà versées au titre de paiement seront dues. Des pénalités sur le temps de travail déjà réalisé pourront être réclamées.

## **Article 9 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DE LA CONSEILLÈRE EN ORGANISATION DE SÉJOUR**

- La Conseillère en organisation de séjour 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. "Laurine Norvège" ne garantit pas aux clients que l'organisation et la planification du voyage, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs ou de défauts, et que les services de l'organisateur de voyage répondront spécifiquement à tous leurs besoins et attentes.

Cependant la Conseillère en organisation de voyage s'engage à :

- Fournir des conseils adaptés aux besoins et attentes exprimés par le Client.
- Fournir des informations fiables et actualisées sur les prestataires tiers.
- Envoyer par mail à l'adresse renseignée par le Client : une proposition de séjour, le devis et les présentes CGV suite à sa demande.
- Envoyer par voie dématérialisée un carnet de voyage numérique au format PDF ainsi qu'un document PDF Google Map avec les itinéraires quotidiens.
- Rester en contact étroit tout au long de la prestation et jusqu'à votre retour de voyage.
- Respecter les délais convenus pour la prestation : chaque projet étant unique, chaque période de l'année ayant des spécificités et surtout les offres des prestataires (vols, location de voitures, hébergements) pouvant être rares sur certaines périodes nous pouvons être amené à travailler plus ou moins rapidement. Les délais ne peuvent donc être prédéfinis dans les Conditions générales de vente mais plutôt lors du démarrage de la prestation avec le Client.

La professionnelle agit en tant en tant que conseillère et intermédiaire. Elle ne peut être tenue responsable :

- Des conséquences liées à des informations inexactes fournies par le Client.
- De la disponibilité des services ou produits proposés par les prestataires tiers si le Client ne valide pas les liens de réservations dans le délai maximum de 12h (nuitées, véhicule ou vols plus disponibles). La conseillère pourra rechercher de nouvelles réservations mais ne pourra garantir de retrouver des propositions aux tarifs trouvés initialement ou à la même date.

- Des annulations, retards ou problèmes survenus avec les prestataires tiers.
- De tout incident survenant pendant le voyage du Client. La Conseillère en organisation de séjour n'assure pas d'assistance voyage et ne pourra pas agir directement avec les prestataires. Cependant elle reste joignable pour vous assurer un rôle de conseil dans les démarches que vous aurez besoin d'entreprendre en cas de problème.
- La Conseillère en organisation de voyage ne pourra pas être tenue responsable pour tout manquement à la réglementation d'un pays, comme l'oubli d'une pièce d'identité ou l'utilisation d'une pièce d'identité qui n'est plus en cours de validité.

## **Article 10 : OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

Le Client s'engage à mettre à disposition de la Conseillère en organisation de séjour tous les moyens nécessaires pour la réalisation des prestations de services dans le délai convenu. Par conséquent, le Client s'engage à :

- Fournir des informations complètes et exactes sur son identité, ses besoins et contraintes. Le Client se doit de renseigner les bonnes informations, et vérifier en amont l'exactitude de ses données (aéroport de départ, dates de voyage, informations sur le logement ou autre prestation...). Chaque demande est traitée avec les données envoyées dès le début de la création du voyage. Un changement de destinations, de dates, ou autres éléments provoquant une nouvelle recherche complète d'un voyage ne pourra être traitée, ou devra faire l'objet d'un nouveau forfait et d'un nouveau devis.
- Répondre dans un délai de 72h à compter de la réception par mail du devis et de la proposition générale de séjour. Ce délai est justifié par le fait que le budget estimé pour votre voyage est basé sur les tarifs des prestataires au moment de la recherche. Une réponse ou une acceptation de la proposition de séjour après 72h ne permettra pas d'assurer les tarifs estimés s'ils ont changé dans ce laps de temps.
- Régler le prix de la prestation suite à la validation du devis et de la proposition générale de séjour dans les conditions de l'article 7.
- Valider et payer les réservations proposées et envoyées par mail par la Conseillère en organisation de séjour auprès des prestataires tiers dans un délai maximum de 12h (vols, hébergements, voiture de location...).

- Gérer les litiges : le Client ayant réservé directement ses prestations avec les prestataires, il garde la main pour faire valoir ses droits : demander un remboursement, modifier sa réservation, faire une réclamation... en cas de problème, comme une annulation de vol ou une erreur dans une réservation d'hébergement, il revient au Client de régler le litige avec le prestataire. La Conseillère en organisation de voyage reste disponible pour accompagner et conseiller en amont du voyage, mais n'est pas l'intermédiaire juridique ou commercial entre le Client et les fournisseurs pour gérer un litige.

Le Client a connaissance qu'il est de sa responsabilité de se renseigner et de mettre en place s'il le souhaite :

- **Une assurance voyage ou de sélectionner des garanties (annulation, assistance) associées aux réservations** proposées par la Conseillère en organisation de voyage. Il peut se renseigner auprès de ses organismes d'assurances et de sa banque pour connaître les garanties qu'il a déjà et celles qu'il aurait besoin de rajouter pour être couvert de façon optimale. La mise en place d'assurance ou non est au libre choix de chacun.
- **La CEAM ( Carte européenne d'assurance maladie).** Cette demande est gratuite et doit être faite auprès de son organisme d'assurance maladie. Elle permettra une partie de la prise en charge des soins dans les établissements publics et sous certaines conditions. Elle n'est pas obligatoire mais fortement conseillée. Le délai de la réception de la carte est de 15 jours mais il est préférable d'anticiper cette demande.

## **Article 11 : FORCE MAJEURE**

La force majeure désigne tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, qui empêche la Conseillère en organisation de séjour d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles.

Sont notamment considérées comme des cas de force majeure : les catastrophes naturelles, guerres, émeutes, actes de terrorisme, grèves, pandémies ou toute autre circonstance dépassant le contrôle de la conseillère en organisation de séjour.

Dans de telles circonstances, la Conseillère en organisation de séjour enverra une notification au Client par écrit dans un délai de 3 jours à compter de la survenance de l'évènement. Cette notification doit décrire la nature de l'évènement, son impact sur l'exécution des obligations contractuelles et la durée prévisible de l'empêchement.

En cas de force majeure, les obligations de la Conseillère en organisation de séjour sont suspendues pendant la durée de l'évènement. Si l'exécution de l'obligation devient impossible ou si l'empêchement se poursuit au-delà de 30 jours, chaque partie peut résilier le contrat sans indemnité à l'égard de l'autre partie. Aucune des parties ne pourra être tenue responsable des retards et de l'impossibilité d'exécution résultant



de la force majeure. La Conseillère en organisation de voyage s'engage de reprendre ses obligations contractuelles dès que possible.

## **Article 12 : GARANTIE**

La Conseillère en organisation de séjour garantit la qualité et la pertinence des informations contenues dans le carnet de voyage et l'itinéraire personnalisé, en fonction des informations fournies par le Client.

La garantie ne couvre pas :

- Les modifications apportées par le Client après la validation définitive du carnet de voyage ou de l'itinéraire.
- Les événements indépendants de la volonté de la Conseillère en organisation de séjour telles que les fermetures de sites touristiques, les modifications d'horaires de transport, etc., survenant après l'envoi du carnet de voyage ou de l'itinéraire.
- Les prestations fournies par des tiers (hébergements, restaurants, etc.), dont la réservation et la qualité relèvent de la responsabilité exclusive du Client.
- Les frais supplémentaires engagés par le Client en raison de circonstances imprévues et indépendantes de la volonté de la Conseillère en organisation de séjour.

En cas d'erreur manifeste dans le carnet de voyage ou l'itinéraire personnalisé, le Client doit en informer la Conseillère en organisation de séjour par écrit dans les plus brefs délais. Cette dernière s'engage à apporter les corrections nécessaires dans les meilleurs délais.

La responsabilité de la Conseillère en organisation de séjour est limitée au coût des prestations fournies, à savoir la conception et la personnalisation du carnet de voyage ou de l'itinéraire. La Conseillère en organisation de séjour ne saurait être tenue responsable des éventuels dommages ou préjudices subis par le Client lors de son voyage, résultant notamment de l'utilisation des informations fournies dans le carnet ou l'itinéraire.

En cas de demande particulière du Client concernant le carnet de voyage, (dûment acceptée par écrit par Laurine Norvège), les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

A défaut de réserves ou réclamations expressément émises par le Client lors de la réception du carnet de voyage, celui-ci sera réputé conforme à la commande, en quantité et qualité.



Le Client disposera d'un délai de quarante-huit heures à compter de la réception du carnet de voyage pour émettre des réclamations par mail, avec tous les justificatifs y afférents, auprès de Laurine Norvège.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non-respect de ces formalités et délais par le Client.

Laurine Norvège rectifiera dans les plus brefs délais et à ses frais les services dont le défaut de conformité aura été dûment prouvé par le Client.

## **Article 13 : CONFIDENTIALITÉ**

Les données personnelles du Client collectées par la Conseillère en organisation de voyage ( nom, prénom, coordonnées, envies, contraintes, budget liées au voyage, etc.) sont nécessaires à l'exécution de la prestation et sont traitées conformément à la réglementation en vigueur, notamment au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

### **8.1 Collecte des données à caractère personnel**

Les données à caractère personnel qui sont collectées sont les suivantes :

Lors de la commande de prestations par le Client :

Noms, prénoms, date de naissance, adresse postale, numéro de téléphone et adresse e-mail, données financières relatives au compte bancaire ou à la carte de crédit du Client.

Ces données sont utilisées pour :

- Personnaliser les prestations : Élaborer des carnets de voyage et des itinéraires adaptés aux besoins et aux envies du Client.
- Assurer la communication : Envoyer des informations relatives à la prestation (proposition de séjour, devis, liens de réservation à valider, carnet de voyage, document Google Map, etc.).
- Procéder au paiement de la prestation.

La Conseillère en organisation de séjour met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles du Client, et notamment pour les protéger contre tout accès, toute perte, toute altération, toute divulgation non autorisée et tout autre traitement illégal.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose des droits suivants :

- Droit d'accès : Le Client peut accéder à ses données personnelles et obtenir une copie de celles-ci.
- Droit de rectification : Le Client peut demander la rectification de ses données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes.
- Droit d'effacement : Le Client peut demander l'effacement de ses données personnelles, dans les limites prévues par la loi.
- Droit d'opposition : Le Client peut s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données personnelles.
- Droit à la limitation du traitement : Le Client peut demander la limitation du traitement de ses données personnelles.
- Droit à la portabilité des données : Le Client peut demander à recevoir ses données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine ou à ce que celles-ci soient transmises à un autre responsable de traitement.

Pour exercer ses droits, le Client doit adresser une demande écrite à la Conseillère en organisation de séjour à l'adresse suivante : [contact@laurine-norvege.fr](mailto:contact@laurine-norvege.fr) . Les données personnelles du Client sont conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, conformément à la réglementation en vigueur.

## **Article 14 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Tous les documents remis au Client par la Conseillère en organisation de séjour, tels que les carnets de voyage, les itinéraires personnalisés, les photos, les textes et plus généralement tout support créatif, sont la propriété exclusive « Laurine Norvège ». Ils sont protégés par les droits de propriété intellectuelle.

Le Client dispose d'un droit d'utilisation non exclusif et non transférable des documents remis par la Conseillère en organisation de séjour, uniquement dans le cadre de son voyage personnel et pour un usage strictement privé. Toute autre utilisation, reproduction, diffusion, modification, adaptation, traduction, partielle ou totale, desdits documents est strictement interdite sans l'autorisation écrite préalable de la Conseillère en organisation de séjour et le paiement de droit d'auteur.

## **Article 15 : RÉFÉRENCEMENT**

Le Client accepte que la Conseillère en organisation de séjour puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre de la présente prestation.

## **Article 16 : LOI APPLICABLE**

Les litiges découlant de l'application des présentes conditions relèvent du droit Français. En conformité avec l'article L.612-1 du code de la consommation et la Directive 2013/11/UE du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, le Client a la possibilité de recourir, en cas de litige, à une procédure de médiation de la consommation. Le médiateur contractualisé par « Laurine Norvège » est la Société de Médiation Professionnelle <https://www.mediateur-consommation-smp.fr> .