

Conditions générales de vente

ARTICLE 1 Préambule

Article 1.1. Désignation du vendeur

Madame Loiacono Justine, entrepreneuse individuelle (EI), fondatrice de Coco l'Aventure, enregistrée sous le numéro 98919422000012, dont le siège social est sis 1 Rue des Pies 38360 Sassenage.

Téléphone : 0767019301

Adresse mail : justine.cocolaventure@gmail.com

Représentant légal : Loiacono Justine, Travel Planner, fondatrice de Coco l'Aventure.

Site internet : <https://cocolaventure.fr>

Ci-après dénommé « Loiacono Justine, entrepreneuse individuelle »

Article 1.2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Loiacono Justine, EI, d'une prestation de conseil sur-mesure à des fins d'organisation d'un séjour touristique, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du Code de la consommation et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé* « *le(s) Client(s)* »).

Article 1.3. Définitions

Client : personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du Code de la consommation qui contracte avec Loiacono Justine, EI, dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente.

Prestation : prestation de conseil en organisation de séjour sur-mesure effectuée par Loiacono Justine, EI. La Prestation est suivie de la remise au Client d'un carnet d'itinéraire de voyage contenant les coordonnées des prestataires sélectionnés afin que le Client puisse effectuer lui-même les réservations qu'il souhaite.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à Loiacono Justine, EI, de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter

ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (Article liminaire du code de la consommation).

ARTICLE 2 Contenu et champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent de plein droit à l'ensemble des Prestations vendues par Loiacono Justine, EI.

Elles s'appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l'adhésion sans réserve aux présentes Conditions Générales de Vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l'exception de celles qui ont été acceptées expressément par Loiacono Justine, EI, et figurent sur le contrat.

Le Client déclare en avoir pris connaissance des présentes et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

ARTICLE 3 Informations précontractuelles

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du Code de la consommation.

ARTICLE 4 Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC).

Le prix comprend :

- Le premier rendez-vous avec Loiacono Justine, EI, afin d'établir un projet de séjour,
- Les recherches personnalisées effectuées à la demande du Client,
- La rédaction et l'envoi d'un carnet de voyage numérique, en format PDF.

Le prix ne comprend pas la réservation des prestataires sélectionnés par Loiacono Justine, EI.

Article 4.2. Modalités de paiement

Le Client garantit à Loiacono Justine, EI, qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi, lors de la validation du contrat. Loiacono Justine, EI, se réserve le droit de suspendre toute recherche et toute exécution de la Prestation en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par Loiacono Justine, EI.

Le Client dispose d'un moyen de paiement, à savoir :

-Par virement (frais de virement à la charge du Client).

ARTICLE 5 Réservations et modalités de paiement

Loiacono Justine, EI, ne propose pas de système de réservation à en ligne. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Le Client sollicite Loiacono Justine, EI, par e-mail ou par téléphone. Une première prise de contact gratuite est alors organisée dans les 72h ouvrées (sauf en cas de congés de la part de Madame Loiacono Justine, délai qui pourra être dans ce cas rallongé) pour définir les besoins du Client.

Un devis est établi et en transmis au Client accompagné des CGV dont la durée de validité est indiquée. Le Client devra retourner le devis et les CGV signées pour le valider.

À l'expiration du délai de validité, le devis sera réputé nul et non avenu et Loiacono Justine EI, sera libérée de ces obligations sans retour du Client.

La vente ne sera considérée comme valide qu'après paiement intégral du prix.

Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur.

ARTICLE 6 Droit de rétractation

Le Client dispose d'un droit de rétractation de 14 jours à compter de la conclusion du contrat. Le Client souhaitant se rétracter est tenu de transmettre le formulaire de rétractation par mail ou par LRAR (voir annexe). A noter que la Prestation ne pourra débiter, le cas échéant, avant l'issue de ce délai.

L'article L. 221-25 du Code de la consommation dispose néanmoins que le Client consommateur souhaitant que l'exécution d'une prestation de services commence avant la fin du délai de rétractation de 14 jours peut renoncer expressément à son droit de rétractation. **Le cas échéant, le Client en fera mention expresse sur le devis transmis à Loiacono Justine EI.**

ARTICLE 7 Fourniture de la Prestation

S'agissant de recherches personnalisées et effectuées à la demande du Client, Loiacono Justine EI recherche les offres les plus adaptées aux souhaits exposés par le Client.

Il est précisé que ces tarifs sont quotidiennement soumis à modification. Il est donc recommandé au Client de procéder aux réservations dans les 12 heures suivants la réception de son carnet d'itinéraire de voyage. Si les tarifs des différentes prestations augmentent ou ne sont plus disponibles, Loiacono Justine EI ne pourra en aucun cas être tenu responsable.

Loiacono Justine EI transmet au Client par e-mail un carnet d'itinéraire de voyage, contenant les détails du séjour souhaité, ainsi que l'ensemble des moyens de réservation des prestations et activités sélectionnées.

La responsabilité finale de procéder aux réservations de l'ensemble des hébergements, des transports et activités parmi les suggestions de Loiacono Justine EI appartient au Client. **Il est entendu entre les parties que Loiacono Justine EI ne procédera à aucune réservation.**

La Prestation est fournie dans un délai raisonnable, préalablement communiqué au Client, selon la complexité et la durée du séjour à organiser dans les

conditions prévues aux présentes Conditions Générales de Vente et au devis.

ARTICLE 8 Annulation et modification du contrat

Une fois le devis accepté par le Client, les sommes versées ne sont pas remboursables, même si le Client ne souhaite pas poursuivre la Prestation (et ce, même si le carnet d'itinéraire de voyage n'a pas encore été restitué).

En cas de demande particulière du Client concernant les conditions de fourniture de la Prestation, dûment acceptée par écrit par Loiacono Justine EI, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure et préalablement validée par écrit par le Client.

En cas d'impossibilité pour le Client d'effectuer son séjour pour des raisons non imputables à Loiacono Justine EI, aucun remboursement ne sera effectué. Loiacono Justine EI conseille au Client de se rapprocher des prestataires auprès desquels il a effectué des réservations le cas échéant.

ARTICLE 9 Propriété intellectuelle

Le contenu du Site de Loiacono Justine EI, ainsi que le carnet d'itinéraire de voyage (« *Eléments de propriété intellectuelle* ») créé par Loiacono Justine EI, font l'objet de droits de propriété intellectuelle dont Loiacono Justine EI est le propriétaire exclusif.

Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces Eléments de Propriété Intellectuelle susceptible de porter atteinte à ces droits. Néanmoins, ce carnet peut être utilisé dans un cercle privé et restreint pour la finalité de réservation des prestations suggérées.

ARTICLE 10 Protection des données à caractère personnel

Article 10.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de conseil, Loiacono Justine EI met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses Clients.

A ce titre, Loiacono Justine EI collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, composition de la famille, particularités notées au contrat.

Article 10.2. But poursuivi

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le Client s'expose à des difficultés d'exécution de la Prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité de Loiacono Justine EI.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la clientèle de Loiacono Justine EI dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base du consentement du Client. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les Prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 10.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de Loiacono Justine EI sont les suivantes : les salariés de Loiacono Justine EI.

Article 13.4. Conservation des données

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans.

Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction.

Loiacono Justine EI met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Loiacono

Justine EI ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Loiacono Justine EI a formalisé les droits et les obligations des Clients au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : <https://cocolaventure.fr>

Article 10.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées.

Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité.

Pour toute question relative à vos données personnelles, le Client peut contacter Loiacono Justine EI en envoyant un mail à : justine.cocolaventure@gmail.com ou un courrier à l'adresse suivante : 1 Rue des Pies 38360 Sassenage.

À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

Article 10.6. Modification de la clause

Loiacono Justine EI se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, Loiacono Justine EI s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

ARTICLE 11 Langue du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente 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 Accessibilité

La Prestation sur-mesure de Loiacono Justine EI permet de suggérer des prestations et activités adaptées à la situation personnelle du Client, en particulier si le Client dispose de contraintes pour se déplacer et/ou réaliser toutes activités inhérentes à un séjour (transport, hébergement, restauration, activités...).

A ce titre, Loiacono Justine EI invite le Client à lui faire part de toutes restrictions et/ou particularités concernant pour lui permettre de proposer des prestations adaptées et accessibles, en cas de mobilité réduite, allergies ou tout autre handicap.

ARTICLE 13 Responsabilité de Loiacono Justine EI

Loiacono Justine EI n'est pas une agence de voyage et ne pourra jamais effectuer les réservations pour le compte du Client. En sa qualité de prestataire de conseil en matière d'organisation de séjour sur-mesure, Loiacono Justine EI est tenue d'une obligation de moyen.

En cas de difficulté avant, pendant ou après le séjour, seule la responsabilité des prestataires (hébergements, transports, activités...) choisis par le Client pourra être engagée.

Loiacono Justine EI ne pourra être partie à quelque litige que ce soit entre le Client et tout prestataire du voyage, puisqu'elle agit en tant que prestataire de conseil. A ce titre, Loiacono Justine EI ne peut en aucun cas et pour aucune faute que ce soit, être tenue responsable des agissements des prestataires de tourisme et/ou de leur salariés et/ou de tout tiers amenés à fournir des prestations de service au Client.

Loiacono Justine EI ne pourra en aucun cas être tenue responsable en cas de difficulté ou d'échec de réservation auprès des prestataires suggérés (hébergements, activités, visites, excursions, transport...).

Les prix de chaque prestation transmis par Loiacono Justine EI au Client sont ceux relevés en ligne en date de l'envoi du carnet d'itinéraire de voyage.

Les prestataires sont libres de modifier leurs tarifs sans notification au Client selon leurs propres conditions générales de vente.

Loiacono Justine EI ne peut en aucun cas être tenue responsable des fluctuations de prix appliqués par les prestataires, ce que le Client reconnaît expressément.

Loiacono Justine EI ne pourra être tenue responsable du mauvais déroulement du séjour, d'une mauvaise expérience de voyage ou de prestation, d'une annulation ou d'une modification de la part d'un prestataire ou encore d'un événement imprévu quel qu'en soit sa nature (crise sanitaire, confinement, couvre-feu, catastrophes naturelles, conditions climatiques exceptionnelles, grèves internes ou nationales, émeutes, crises politiques...).

La réservation et le choix du voyage ne relèvera que de la seule volonté et responsabilité du Client.

Loiacono Justine EI ne peut garantir 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, de vices ou défauts.

En tout état de cause, la responsabilité de Loiacono Justine EI sera expressément limitée au prix indiqué au contrat, tout litige et tout dommage confondu et pour toute la durée de réalisation des Prestations.

Les réclamations sont adressées par le Client à Loiacono Justine EI à l'adresse suivante : 1 Rue des Pies 38360 Sassenage.

À compter de la signature du devis, toute demande de modification et/ou toute nouvelle prestation demandée au cours du séjour fera l'objet d'un nouveau devis et d'une facturation supplémentaire.

ARTICLE 14 Force majeure

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de Loiacono Justine EI comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si l'événement de force majeure et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 15 Règlement des litiges

Article 14.1. Loi applicable

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises à l'application du droit français. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 21.2. Médiation

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.612-2 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir : La Société Médiation Professionnelle <http://www.mediateur-consommation-smp.fr>

Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

Article 21.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 21.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de Loiacono Justine EI ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

ANNEXE – Formulaire de rétractation

Lettre à adresser en recommandé avec accusé de réception à Loiacono Justine EI en cas de rétractation.

Prénom et nom du Client

Adresse

Code postal – Ville

Dénomination

Adresse Dénomination

Code postal - Ville

À ... le ... (date de la lettre)

Madame, Monsieur,

Le ... (indiquez la date figurant sur le devis), j'ai réservé une prestation de conseil.

Conformément à l'article L. 221-18 du Code de la consommation, j'exerce mon droit de rétractation.

En conséquence, je vous prie de bien vouloir me restituer au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de la présente, la somme de ... euros que je vous ai versée lors de ma commande, ceci conformément aux dispositions de l'article L. 221-24 du Code de la consommation.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, à l'expression de mes sentiments distingués.

Signature