

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ACTIVITE AGENCE DE VOYAGE

Date de mise à jour le 28 octobre 2022

I. PRÉAMBULE

Les conditions générales de ventes suivantes, définissent l'ensemble des services et produits proposés par la société Sibylline Escapade. Elles ont pour objectif de définir selon les articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme, et en vertu de l'article R 211-12 du Code du Tourisme le contenu de la prestation aux clients, tout en tenant compte du concept de la société Sibylline Escapade, c'est-à-dire, le séjour inconnu. La prestation est partiellement détaillée dans le devis, pour garder le mystère du séjour. Le client en prend pleinement conscience lors de l'acceptation de la prestation. Le client sera tenu pour seul responsable et devra reconnaître ses obligations en cas de non-consultation dans leur intégralité des conditions générales de ventes. La société Sibylline Escapade se réserve le droit de modifier ses conditions générales de ventes sans avoir à en informer ses clients.

II. SIBYLLINE ESCAPADE

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des prestations d'escapades fournies par la société Sibylline Escapade.

Sibylline Escapade est une société de droit français au capital de 7 500 euros dont le siège social est situé 8 avenue du Président Coty 49240 Avrillé, enregistrée sous le numéro 821 985 199 au RCS de Angers.

Sibylline Escapade est immatriculée au registre des agences de voyages auprès de ATOUR FRANCE sous le numéro IM049160002 et a souscrit une assurance de responsabilité professionnelle auprès de HISCOX (contrat N°PRC0145529) garantissant sa responsabilité à hauteur de 1,5 M€- par sinistre et par année, ainsi qu'une Garantie financière illimitée auprès de GROUPAMA (N° Police 4000717010). Sibylline Escapade commercialise ses offres de séjours via le site internet www.sibylline-escapade.fr et ses différents points de vente, et ses clients acceptent les conditions générales de ventes en cochant la case à cet effet lors de la commande du séjour, après avoir lu et accepté ces dernières.

III. LES SÉJOURS DE SIBYLLINE ESCAPADE

a) Définition du séjour

La société propose des séjours surprises touristiques dans la France entière. La destination choisie se situera à maximum 2h30 de route du domicile du client. Le client ne connaît pas le contenu de son séjour et le découvre au fur et à mesure grâce aux différents indices communiqués. Il en convient par ce fait que la société Sibylline Escapade, indique lors d'une proposition d'escapade surprise, le nombre de nuitées, de repas et d'activités, compris dans la formule, sans en divulguer les noms précis, pour entretenir la surprise.

Les séjours proposés par Sibylline Escapade sont considérés comme des forfaits touristiques dès lors qu'ils sont conformes à l'article L. 211-2 du Code du tourisme, et correspondent aux trois critères

- Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.
- Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée.
- Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.
Le séjour de Sibylline Escapade peut être offert, il prendra donc la forme du produit dénommé « SibyllinePass » et sera personnalisé pour son destinataire.

b) Fonctionnement du séjour surprise

Sibylline Escapade propose des séjours surprises personnalisés en fonction de ses clients. Pour cela ses clients remplissent un questionnaire qui se trouve sur le site www.sibylline-escapade.fr, afin de connaître les informations relatives au séjour. Le client atteste la réalité des réponses, et la société Sibylline Escapade ne pourra pas être mise en cause en cas d'informations erronées du questionnaire.

Quelques jours avant son départ, la société Sibylline Escapade envoie à son client le carnet de bord de son séjour, il comprend différentes indications et les indices. Le client sera susceptible de recevoir des SMS pour des indices supplémentaires avant son départ.

c) Le Sibylline Pass

Sibylline Escapade propose également le SIBYLLINE PASS, la formule cadeau du séjour surprise personnalisé. Ce pass a une durée de validité d'un an à partir de la date d'achat de ce dernier. Il n'est pas nominatif et peut être cédé à une autre personne. Dans ce cas, il est prié d'en informer Sibylline Escapade. Pour valider la réservation, le client doit se rendre sur le questionnaire en ligne et suivre le fonctionnement du séjour expliqué ci-dessus. Le client peut à tout moment consulter les disponibilités en se rendant sur le site internet et consultant l'agenda prévu à cet effet.

IV. LES COMMANDES

Le devis ou contrat est à retourner avant la date ou à la date indiquée sur le devis.

La commande est réputée ferme et définitive dès lors que le devis est retourné signé avec la mention « bon pour accord » par voie postale au siège social SIBYLLINE ESCAPADE, ou par mail contact@sibylline-escapade.fr, accompagné des pièces demandées (acompte,...) avant la date de fin de validité figurant sur le devis. Les SibyllinePass sont en commandes sur notre site internet ou dans les points de vente référencés.

V. QUALITE DE LA PRESTATION

Sibylline Escapade s'engage à exécuter le service à la date limite portée sur le devis. Il lui incombe de choisir avec soin ses prestataires de services et d'organiser le séjour avec la plus grande rigueur.

En cas d'annulation d'un prestataire de Sibylline Escapade, cette dernière s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de permettre l'accès du client aux services promis sans augmentation du prix stipulé au bon de commande.

VI. TARIFICATIONS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS

a) La Tarification

Le prix de la prestation est ferme, définitif et en euros lors de la validation du devis ou de la commande par le client. Le prix comprend uniquement les prestations mentionnées dans le récapitulatif de la prestation envoyée au client. Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.), les frais de vaccination, visa, les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas si elles ne sont pas mentionnées, les hausses de carburant, ainsi que d'éventuelles taxes gouvernementales.

b) Les conditions de paiements

En France, les prix indiqués lors des propositions sont exprimés en EUROS TTC (TVA non récupérable) pour les prestations liées au Voyage (hébergement et transport) conformément au code du tourisme.

Le règlement par carte bancaire via le site internet www.sibylline-escapade.fr

Le virement bancaire en indiquant le nom du client et la date de la commande.

Le règlement par chèque à l'ordre de Sibylline Escapade.

Le règlement en espèces pour un montant inférieur ou égal à 1000 €

Toutes les commandes, quels que soit leur origine et leur lieu d'exécution, sont payables en EUROS.

Le règlement de la prestation(s) pour les Sibylline Pass (version cadeau) se fait en intégralité (100%) lors de la commande.

Le règlement de la prestation pour les séjours surprises organisés (Hors SibyllinePass) se fera comme suit :

Validation de la prestation à moins de 30 jours de la date de départ : 100 % du montant devra être réglé.

Validation de la prestation avant 30 jours de la date de départ: un acompte de 50% sera demandé pour la réservation et le reste à payer devra être réglé à 30 jours avant le départ. Sibylline Escapade se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec laquelle un litige de paiement serait en cours.

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation les clients ne bénéficient pas de délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via les sites internet de ventes de voyages.

c) Les retards de paiement

Tout retard de paiement entraînera de plein droit, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 11% sur le montant TTC, exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

VII. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS DU SEJOUR APRES VALIDATION DE LA COMMANDE

Les conditions de modification et d'annulation de séjour ci-dessous, s'appliquent aux clients des séjours surprises ainsi qu'aux utilisateurs des SibyllinePass

Toute annulation partielle ou totale entrainera des frais de dossier pour couvrir le temps passé à organiser le séjour. **Ces frais s'élèveront à 10% du montant de la commande** en supplément des pénalités d'annulation demandées par les prestataires.

Toutes modifications du séjour demandées par le client supérieures à 30 jours avant le départ : **la réponse sera rendue après étude de la demande par les équipes de Sibylline Escapade – Non remboursement**

Toutes modifications du séjour demandées par le client inférieures à 30 jours avant le départ : **le report n'est pas possible – Non remboursement**

Le séjour surprise peut-être cédé à d'autres personnes, sous conditions que cela n'engendre pas de changement dans le programme du séjour. Aucun remboursement ne pourra être effectué.

Cas spécifique du COVID-19 : ce motif d'annulation sera traité au même titre que les autres demandes.

IX. RECLAMATIONS

Toute réclamation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives, dans les huit jours calendaires suivants l'exécution de la prestation, à l'adresse suivante : SIBYLLINE ESCAPADE, 8 avenue du Président Coty 49240 AVRILLE.

X. ASSURANCES ET RESPONSABILITÉS

a) Assurances

Afin que le séjour se déroule au mieux pour ses clients, Sibylline Escapade recommande vivement de souscrire à une assurance qui couvre les frais relatifs au séjour : rapatriement, maladie, accident, catastrophes naturelles.

Les conseillers de Sibylline Escapade sont à disposition pour orienter leurs clients vers le meilleur assureur qui correspond à leur prestation.

b) Responsabilité

Sibylline Escapade ainsi que ses prestataires qui constituent le séjour avec des prestations touristiques (hébergement, restauration ou activité) ne pourront pas être tenus responsables dans les cas suivants :

La mauvaise compréhension à la lecture du contrat des obligations de la prestation du séjour

La force majeure qui se définit comme suit : La force majeure est définie comme tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche le client et/ou l'agence/ses fournisseurs d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat (émeutes, guerres, troubles politiques, situation sanitaire, pollutions, événements naturels et/ou climatiques) ou incidents techniques extérieurs à Sibylline Escapade (grèves des personnels du secteur aérien, encombrement de l'espace aérien, retards des moyens de transports, perte ou vol de bagages ou d'autres effets). Avant le départ en cas d'annulation imposée par des circonstances de force majeure et / ou motivée par la protection de la sécurité de nos clients et / ou sur injonction d'une autorité administrative. Nous pourrions cependant et, conformément aux dispositions prévues dans le Code du Tourisme, proposer à nos clients la modification des dates, des horaires et des itinéraires prévus. Les frais éventuels engendrés (taxe, hôtel, changement de moyen de transport, parking,...) par le cas de force majeure ne pourront pas être assurés par Sibylline Escapade et seront à la charge du client.

XI. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est indiqué qu'il est nécessaire de récolter des données personnelles du client pour l'élaboration de son séjour et notamment pour la facturation. Ces dernières pourront être transmises aux prestataires de Sibylline Escapade pour assurer le bon déroulement de la prestation. Le client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

XII. DROITS A L'IMAGE

Le client autorise Sibylline Escapade à prendre des photos et des vidéos des prestations réalisées (à titre gracieux) à des fins de communication sur son site internet et/ou sur les réseaux sociaux et/ou sur tout support de communication et en tous formats (billetterie événement public, flyers publicitaires,...)

Sibylline Escapade s'engage à respecter la vie privée de chaque participant à l'évènement et veillera à la dissimulation d'information pouvant nuire à l'image et à l'intimité de chacun.

Le client peut, s'il le souhaite, faire valoir son droit d'opposition à l'utilisation de son image, celle de ses participants ou celle de son évènement en remplissant le formulaire d'autorisation de droit à l'image.

XIII. CONFIDENTIALITE, RGPD

Les données personnelles concernant le client sont récoltées dès le premier contact web, téléphonique ou de visu. Elles sont composées de vos noms, prénoms, adresses postales, téléphones fixes et mobiles, adresses mail et de dates particulières comme votre date d'anniversaire, de mariage, de départ en retraite,... Ces données sont également composées de vos réponses à notre questionnaire.

Sibylline Escapade utilisera ces données pour organiser le séjour de son client, pour établir le devis et les factures.

- Pour vous communiquer différents éléments.
- Pour entrer en contact avec vous dans le cadre du suivi de la prestation.
- Pour envoyer nos newsletters.

Ces données ne seront jamais vendues.

XIV. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le nom commercial et la marque ci-avant rapportés ainsi que le contenu du site internet www.sibylline-escapade.fr est la propriété du vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle. Sibylline Escapade est propriétaire de tous les droits de la propriété intellectuelle sur ses photographies, et l'ensemble de ses visuels ou analyses effectués, même pour un client. Sibylline Escapade se réserve le droit de demander des contreparties financières en cas de non-respect de ses règles, et sans demande écrite préalable d'utilisation ou de reproduction. L'utilisation ou la reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

XV. RÉVISIONS DES CONDITIONS DE VENTES

La version des Conditions de Vente applicables est celle en vigueur au jour de la réservation. Sibylline Escapade se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour ses conditions de vente à tout moment et sans préavis (à noter que les conditions de vente n'ont pas d'effet rétroactif)

XVI. MÉDIATION

En cas de difficultés dans la mission, le client peut saisir le médiateur MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17.

XVII. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Le client reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à l'achat ou à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L 111-7 du Code de la consommation et l'article L211 et suivant du code du tourisme.