

# Conditions Générales de Vente

## Préambule

L'Envol des Papillons est une marque de Stéphanie Chardon, Entreprise individuelle enregistrée sous le numéro Siret : 421 436 775 00025.

L'entreprise met son expertise au profit de ses clients dans l'accompagnement et l'organisation de voyage sur mesure pour vivre des expériences authentiques.

L'Envol des Papillons ( Stéphanie Chardon) est membre du **Collectif My Way**.

Le collectif My Way est une société par Actions Simplifiées, dont le siège social se situe au 38 Boulevard Carnot, 59000 Lille ; Enregistrée au R.C.S. de Lille Métropole sous le numéro : 851 375 444 ; immatriculée au registre national des Agences de voyage sous le n°IM059190009.

Le collectif My Way se charge de la réservation, de la facturation et de l'encaissement de chaque inscription à un voyage proposé par l'Envol des Papillons.

Par voyage, on entend un voyage à forfait comprenant le transport aérien ( en option), les transferts aéroport / hôtel / aéroport à destination.

## 1- Devis et réservation

Après plusieurs échanges, l'Envol des Papillons envoie un devis personnalisé à son client avant la validation finale. Le devis est établi sous réserve de la disponibilité au moment de la réservation.

Une fois le devis validé, le client reçoit un bulletin de réservation qu'il doit compléter et signer afin de demander la confirmation définitive de son voyage, accompagné du règlement de l'acompte. Il est de la responsabilité du client de communiquer les noms et prénoms du ou des voyageurs tels figurant sur le passeport.

Une confirmation écrite par mail est alors envoyée au client, une fois que toutes les prestations sont confirmées.

La validation de la commande implique l'acceptation préalable, entière et sans réserve par le client, des présentes conditions générales de ventes.

## 2- Révisions de prix

Conformément aux articles L.211-12,R.211-9 du code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburants/énergie), des redevances et des taxes. Le client est informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Pour toute hausse supérieure à 8%, le client reçoit un support durable, le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à lui d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.

### **3 - Paiement**

La prestation est facturée par le collectif My Way selon le devis réalisé par l'Envol des Papillons et accepté préalablement par le client.

Aucun service n'est réservé avant réception de l'acompte.

Lors de l'enregistrement de la réservation, le client doit verser un acompte de 30% du montant global de la facture et le solde 45 jours avant le départ au plus tard. ( dépôt effectif sur le compte du collectif My Way).

Les règlements peuvent se faire par virement bancaire ou par carte bancaire avec lien sécurisé.

### **4- Absence de droit de rétractation**

Conformément à l'article L221-28 du code de la consommation, le contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquitter des frais correspondants.

### **5 - Modification et annulation**

Toute demande de modification ou d'annulation doit être faite par un écrit explicite auprès de Chardon Stéphanie L'Envol des Papillons.

Les frais de modifications ou d'annulation sont calculés à partir de la date de réception de la demande.

Après la signature du contrat et avant la date de départ, toute demande de modification d'une des prestations prévues au contrat ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de Stéphanie Chardon L'Envol des Papillons et le paiement par le client des frais induits par cette modification au Collectif My Way.

A moins de 45 jours du départ, toute demande de modification de prestations prévue au contrat ne donne lieu à aucun remboursement et toute nouvelle prestation ajoutée doit être préalablement payée par le client auprès du Collectif My Way.

En cas d'annulation par le client, le remboursement des sommes versées intervient, déduction faite des montants de frais d'annulation précisés ci-dessous :

- A plus de 60 jours avant la date de départ : 300€ de frais par personne
- De 59 à 46 jours avant la date de départ : 25% du montant total des prestations et 100% des prestations aériennes
- A moins de 30 jours avant le départ : 100% du montant des prestations

### **6 - Assurance Voyage**

Aucune assurance voyage n'est incluse dans les voyages proposés. Néanmoins, L'Envol des papillons vous propose et vous conseille vivement de souscrire une assurance si vous n'avez pas d'assurance personnelle. Celle-ci doit être souscrite au moment de la réservation du voyage.

## **7 - Prestations de transport Aérien**

Les horaires des vols sont donnés à titre indicatif. Les horaires définitifs seront confirmés au plus tard une semaine avant le départ. En temps utile avant le début du voyage ou du séjour et conformément à l'article L.211-10 du Code du Tourisme, vous seront remis les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et l'heure limite d'enregistrement ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée. En général, les passagers doivent se présenter au comptoir aéroport 3h avant le décollage. Titre de transports : Conformément à l'article L211-7 du code du tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du tourisme ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique.

## **8 - Formalités administrative et sanitaire**

Les informations indiquées sur le contrat sont communiquées selon les données disponibles à la date d'établissement du contrat, et sont valables pour les ressortissants Français uniquement. Les non ressortissants Français ou binationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination. Il appartient au client de s'assurer qu'il est à jour des vaccinations obligatoires, et de suivre pendant son séjour les recommandations et mesures sanitaires du Ministère Français de la santé et de l'institut Pasteur. Il appartient au client de nous signaler tout problème de santé et de handicaps nécessitant un suivi ou une assistance particulière pendant le voyage.

Nous vous conseillons de consulter les sites :

<https://www.pasteur.fr/fr> et <https://www.diplomatie.gouv.fr/conseils-aux-voyageurs/>

Nous vous recommandons de vous inscrire sur le site Ariane :

<https://fildariane.diplomatie.gouv.fr/fildariane-internet/accueil>

Il est impératif que chaque participant soit muni de son passeport. Il appartient au client de vérifier la validité des documents en sa possession, et de s'assurer d'être en conformité avec les formalités douanières administratives et sanitaires des pays d'origine, de destination, et de transit.

## **9 - Mineur non accompagné**

Le mineur non accompagné de ses représentants légaux doit être muni d'une autorisation de sortie du territoire (AST). Le formulaire Cerfa n°15646\*01 de l'AST est disponible sur le site [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr) . Nous recommandons vivement de munir le mineur non accompagné par ses représentants légaux d'une copie de son livret de famille. De même si l'enfant voyage avec un seul parent, certains pays peuvent réclamer la preuve que l'autre parent autorise ce voyage. Pour plus de renseignements consultez le site <https://www.diplomatie.gouv.fr/> .

## **10 - Contact en cas d'incident sur place**

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler à Chardon Stéphanie dans les meilleurs délais. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels

dommages- intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client. Le voyageur pourra également demander de l'aide auprès de Chardon Stéphanie en cas de difficulté sur place.

## **11 - Responsabilité**

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services prévus au contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

## **12 - Réclamations et médiation**

Le voyageur peut saisir le service client du détaillant de toute réclamation, au contact indiqué dans le contrat par lettre RAR ou par mail accompagné(e) de tout justificatif. A défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel). Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

## **13 - Prospection commerciale et protection des données personnelles**

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale, vous pouvez me l'indiquer par téléphone ou par e-mail via le lien de contact. La personne concluant le contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs. Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement. Pour exercer ces droits, vous devez m'envoyer un e-mail via le bouton de contact.