

Conditions Générales de Vente (CGV)

ARTICLE 1 – OBJET

Clarisse NAEGELE, entrepreneur individuel, est la créatrice de l'entreprise Oussa Voyage Sur Mesure, domiciliée au 6 Ter Chemin Vieille Usine, 97435 Saint-Paul, La Réunion, France, et immatriculée sous le numéro SIRET 93118304000019. Elle sera désignée ci-après comme la "Prestataire" et propose ses services en tant que travel planner, services de planification de voyages personnalisés.

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent les prestations fournies par la Prestataire et s'appliquent sans exception. Les personnes physiques majeures et les personnes morales peuvent bénéficier de ces services, sous réserve qu'elles disposent de la capacité juridique de contracter. Toute personne passant commande auprès de l'entreprise Oussa Voyage Sur Mesure, désignée ci-après comme « Le Client », devra accepter sans restriction ni réserve ces CGV pour pouvoir travailler avec la Prestataire.

Les CGV sont accessibles au Client par email. Le Client doit les consulter avant d'accepter le devis. Le choix des services est sous l'entière responsabilité du Client. Une fois lues et acceptées, les CGV prévalent sur toutes autres conditions commerciales, y compris d'éventuelles Conditions Générales d'Achat du Client.

Les dispositions présentes peuvent être modifiées à tout moment en fonction des besoins de la Prestataire et des évolutions de la législation française. La version des CGV en vigueur au moment de la signature du devis par le Client reste applicable pendant toute la durée de la prestation, sauf en cas de précisions ou propositions contraires émises par la Prestataire.

Toutes les clauses des CGV sont indépendantes les unes des autres. Si l'une des clauses est déclarée nulle, cela n'affectera pas la validité des autres clauses, qui resteront en vigueur.

ARTICLE 2 – CONTACT CLIENT

Le Client peut contacter la Prestataire via les canaux suivants :

- Instagram : [oussa_voyage](#)
- Facebook : [Oussa Voyage Sur Mesure](#)
- Email : oussa.voyagesurmesure@gmail.com
- WhatsApp : 06.88.40.73.72
- Site internet : oussavoyagesurmesure.fr

ARTICLE 3 – MODALITÉS DE COMMANDE ET DE LIVRAISONS

Soumission de la Demande : Le Client doit soit prendre rendez-vous via le lien [Calendly](#), soit par le [site internet](#), soit envoyer un email à oussa.voyagesurmesure@gmail.com ou appeler le 06.88.40.73.72 pour fournir les informations nécessaires à la préparation du voyage.

Vérification et Confirmation : Après réception des informations, la Prestataire vérifie la faisabilité du projet de voyage en fonction de la destination et du budget. Elle contactera ensuite le Client par téléphone, WhatsApp ou email pour clarifier les détails et proposer une offre détaillée. Toutes les informations précontractuelles, y compris les modalités, délais, conditions tarifaires, et contenu des livrables, seront communiquées au Client. En cas d'absence de réponse après plusieurs tentatives pendant 7 jours, la demande ne sera pas traitée.

Validation de la Commande : La Prestataire enverra au Client une estimation incluant ses honoraires, une brochure d'activités pour la destination choisie, ainsi qu'un devis intégrant les présentes CGV. La commande est considérée comme validée lorsque le Client accepte les CGV en signant le devis et en le retournant à la Prestataire. La validation et la signature du devis constituent un contrat de vente impliquant l'acceptation des CGV et la renonciation du Client à son droit de rétractation.

Proposition de Voyage : Après réception du paiement, la Prestataire effectuera les recherches suivantes : Informations pratiques sur la destination choisie - Moyens de transport aller/retour - Transport local sur place - Itinéraire de voyage - Hébergements possibles - Activités et visites en adéquation avec les intérêts du Client - Lieux de restauration - Programme quotidien - Estimation budgétaire globale. Le Client recevra des propositions pour chaque prestation (transport, hébergement, location de voiture, itinéraire) avec des liens de réservation afin qu'il puisse procéder aux réservations.

Absence de Réponse : Si le Client ne répond pas dans un délai de 10 jours après l'envoi des propositions, la Prestataire se réserve le droit de mettre fin à la création du voyage.

Affinement des Propositions : Les propositions peuvent être ajustées à la demande du Client dans un délai de 5 jours. Passé ce délai, les propositions seront considérées comme acceptées et ne pourront plus être modifiées. Toute demande supplémentaire ou modification de la part du Client, non prévue dans le devis initial, fera l'objet d'une nouvelle facturation et/ou d'un devis supplémentaire si la Prestataire estime que cette demande dépasse le cadre de la prestation convenue.

Réservations : La Prestataire ne se charge pas des réservations. Les tarifs des propositions peuvent évoluer ou les hébergements peuvent ne plus être disponibles. La Prestataire ne sera pas responsable des variations de prix ou de la disponibilité des offres. Si le Client effectue ses réservations plus de 5 jours après réception des liens et que le prix ne convient plus, une nouvelle recherche pourra entraîner des frais supplémentaires.

Carnet de Voyage : Après que le Client ait effectué toutes les réservations nécessaires, la Prestataire préparera un carnet de voyage interactif, qui sera envoyé par email à l'adresse fournie par le Client au début de la collaboration. Ce carnet sera envoyé au plus tard 14 jours avant le départ. Pour les commandes de dernière minute (moins d'un mois avant le départ), le carnet sera fourni dans les délais convenus entre la Prestataire et le Client. Le carnet de voyage et la carte interactive ne seront envoyés qu'après la confirmation des réservations et la réception des informations nécessaires de la part du Client.

Annulation : la Prestataire se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande en cas de litige lié à un paiement antérieur.

ARTICLE 4 – PRIX

Les prix sont exprimés en euros (€) et sont exonérés de TVA conformément à l'article 293 B du Code Général des Impôts (CGI). Les tarifs sont déterminés sur devis, en fonction de la demande du Client. Les réductions ou ristournes exceptionnelles seront mentionnées dans le devis.

ARTICLE 5 – MODIFICATIONS ET DEMANDES SUPPLÉMENTAIRES

Toute demande supplémentaire ou modification non prévue dans le devis initial fera l'objet d'une facturation complémentaire ou d'un devis révisé. Ces frais supplémentaires seront appliqués lorsque la Prestataire estimera que les nouvelles demandes dépassent le cadre de la prestation initialement convenue.

ARTICLE 6 – MODALITÉS DE PAIEMENT

Modes de Paiement : Le paiement s'effectue par virement bancaire ou par lien de paiement.

Preuve de Paiement : Pour un paiement par virement bancaire, la Prestataire attendra la confirmation de réception du virement avant de commencer les recherches pour le voyage.

Conditions de Paiement : Pour les prestations d'un montant inférieur ou égal à 300 €, le paiement complet est requis avant le début des recherches. Pour les prestations supérieures à 300 €, un paiement en deux fois est possible : un premier paiement avant le début des recherches et le solde après réservation des premiers transports et hébergements ou validation de l'itinéraire.

La facture précisera les modalités de paiement. Aucun escompte pour paiement anticipé ne sera accordé.

Pénalités de Retard : En cas de retard de paiement, des pénalités seront appliquées, équivalentes à quatre (4) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros. La Prestataire se réserve le droit de suspendre ou annuler les services en cas de non-respect des conditions de paiement.

ARTICLE 7 – FOURNITURE DES SERVICES

La Prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens. Les délais communiqués sont indicatifs et ne constituent pas un engagement ferme de la Prestataire.

Si les services commandés n'ont pas été fournis pour toute autre cause que la force majeure ou le fait du Client, la vente pourra être résolue à la demande écrite du Client, dans les conditions prévues aux articles L216-2, L216-3 et L241-4 du Code de la consommation. La résiliation n'entraînera aucun remboursement du prix déjà versé.

ARTICLE 8 – DROIT DE RÉTRACTATION ET ANNULATION DU CLIENT

Dans le cadre d'un contrat conclu à distance, et conformément à l'article L 221-18 du Code de la consommation, le Client consommateur dispose d'un droit de rétractation de 14 jours suivant la signature du contrat.

Cependant, pour que la prestation puisse débuter dès la signature du contrat, le Client devra renoncer à l'application de son droit de rétractation, conformément à l'article L 221-28 du Code de la consommation. Cette renonciation au droit de rétractation est formalisée par la signature du devis.

En ce qui concerne la livraison physique du carnet de voyage, aucun retour ne sera accepté conformément à l'article L 221-28, 3° du Code de la consommation qui ne permet pas le retour des biens personnalisés et confectionnés selon les spécifications du consommateur.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ

La Prestataire s'engage à fournir les meilleurs services pour proposer un séjour sur-mesure selon la prestation demandée. Cependant, La Prestataire ne pourra être tenue responsable de l'échec de la réservation du transport et/ou de l'hébergement proposé(s) si le Client ne réserve pas dans un délai très court après l'envoi des liens. Le Client reconnaît et accepte expressément cette condition.

La Prestataire ne saurait être responsable des informations erronées fournies par le Client. Il est de la responsabilité du Client de fournir des informations correctes et de vérifier l'exactitude de ses données (aéroport de départ, dates de voyage, informations sur le logement ou autre prestation...). Chaque demande est traitée en fonction des données communiquées dès le début de la création du voyage. Tout changement de destination, de dates ou d'autres éléments nécessitant une nouvelle recherche complète du voyage ne pourra être pris en compte sans faire l'objet d'un nouveau forfait.

La Prestataire ne peut être tenue responsable des difficultés survenant lors de la conclusion ou de l'exécution des contrats entre le Client et les compagnies de transport, les différents moyens d'hébergement, les voyagistes ou tout autre prestataire intervenant dans le voyage proposé. De même, La Prestataire ne sera pas partie prenante des litiges éventuels entre le Client et ces prestataires.

La Prestataire ne saurait être responsable du mauvais déroulement d'un séjour, d'une annulation de vol ou de train, d'une mauvaise expérience de voyage, d'hébergement ou de toute autre prestation. La réservation du voyage relève exclusivement de la volonté et de la responsabilité du

Client. Le service fourni par La Prestataire se limite à un conseil et à un gain de temps en matière de recherche de voyage.

ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Tous les droits de propriété intellectuelle sur les documents, études, dessins, et autres éléments réalisés restent la propriété exclusive de **la Prestataire**. Toute reproduction ou utilisation sans autorisation est interdite. Les documents ne doivent pas non plus être utilisés à des fins commerciales. Le carnet de voyage et les informations associées sont destinés uniquement au Client et ne doivent pas être repartagés ou publiés.

ARTICLE 11 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles sont collectées et traitées conformément au RGPD. Le Client a des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité des données. Les données sont conservées uniquement pour la durée nécessaire aux finalités prévues.

ARTICLE 12 - AVIS ET TÉMOIGNAGES DU CLIENT

La Prestataire se réserve le droit de contacter le Client pour obtenir son avis sur la prestation. Sauf mention contraire, cet avis peut être utilisé à des fins de promotion. Le Client peut à tout moment s'opposer à l'utilisation de son témoignage en contactant la Prestataire.

ARTICLE 13 – IMPRÉVISION

En cas de changement imprévisible de circonstances lors de la conclusion du contrat, et conformément à l'article 1195 du Code civil, la Partie qui n'a pas accepté d'assumer un risque d'exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat. Si ces circonstances perdurent, le contrat pourra être résilié de plein droit.

ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE

Les Parties ne seront pas tenues responsables en cas de non-exécution ou de retard dans l'exécution de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes conditions, si ce retard ou cette non-exécution est causé par un cas de force majeure, conformément à l'article 1218 du Code civil.

Sont considérés comme des événements de force majeure, sans que cette liste soit exhaustive : les décisions gouvernementales, les incendies, les guerres, les embargos, les insurrections, les grèves, les hostilités, les actes de terrorisme, le sabotage, les inondations, les explosions, les épidémies, les restrictions de quarantaine, les fermetures d'usine et les conflits sociaux du travail.

La Partie concernée par l'événement de force majeure devra immédiatement informer l'autre Partie de son incapacité à exécuter ses obligations et fournir les justificatifs nécessaires. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas entraîner la responsabilité pour non-exécution ni conduire au versement de dommages et intérêts ou de pénalités de retard.

ARTICLE 15 – RÉOLUTION DU CONTRAT

En cas de manquement par l'une ou l'autre des parties à ses obligations contractuelles ou en raison de force majeure, le contrat pourra être résilié à la demande de la partie lésée. La résiliation prendra effet automatiquement 15 jours après l'envoi d'une mise en demeure restée, en tout ou en partie, sans effet. La mise en demeure devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre acte extrajudiciaire, et devra préciser l'intention d'appliquer cette clause de résolution.

ARTICLE 16 – DROIT APPLICABLE – LANGUE

Les présentes conditions générales, ainsi que les opérations qui en découlent entre La Prestataire et le Client, sont régies par le droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte en français fera foi en cas de litige.

ARTICLE 17 – LITIGES

Tout litige relatif aux opérations de fourniture de services prévues par les présentes conditions générales, qu'il concerne leur validité, interprétation, exécution, résolution, conséquences ou suites, qui ne pourrait être résolu à l'amiable entre La Prestataire et le Client, sera soumis aux tribunaux compétents selon les règles de droit commun. Le Client est également informé qu'il peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation (article L 612-1 du Code de la consommation), ou aux instances de médiation sectorielles existantes, ou encore à tout autre mode alternatif de résolution des différends (comme la conciliation) en cas de contestation.