

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Article 1 – Identification de l'entreprise

La présente activité est exercée par :

Kristel Travel Planner – Bloom Trip

Micro-entreprise

Siège social : 25 rue des Hirondelles, 77610 Neufmoutiers-en-Brie, France

SIRET : en cours d'attribution

Pays d'établissement : France

Ci-après désignée « le Travel Planner ».

Article 2 – Champ d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) régissent l'ensemble des prestations de services proposées par le Travel Planner auprès de clients particuliers, dans le cadre d'une activité de conseil, d'accompagnement et de création d'itinéraires de voyage personnalisés.

Toute commande implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV, sans réserve.

Article 3 – Nature de la prestation – Absence d'activité d'agence de voyages

Le Travel Planner exerce une activité de Travel Planning indépendante.

À ce titre, il est expressément rappelé que :

- Le Travel Planner n'est pas une agence de voyages au sens du Code du tourisme,
- Il ne vend aucun voyage, aucun forfait touristique,
- Il ne procède à aucune réservation, ni émission de titres de transport,

- Il n'encaisse aucun paiement pour le compte de prestataires tiers (compagnies aériennes, hébergeurs, transporteurs, assureurs, etc.).

La prestation consiste exclusivement en une prestation intellectuelle immatérielle, de conseil et de création d'un projet de voyage sur mesure.

Article 4 – Description de la prestation principale

Le Travel Planner propose une prestation de voyage 100 % sur mesure, comprenant notamment :

- La conception d'un itinéraire personnalisé,
- L'élaboration d'un planning détaillé jour par jour,
- La fourniture d'un guide de voyage personnalisé à titre informatif.

La prestation est adaptée aux besoins, préférences et contraintes exprimés par le client lors des échanges préparatoires.

Obligation de moyens

La prestation du Travel Planner est soumise à une obligation de moyens, et non à une obligation de résultat.

Le Travel Planner s'engage à mobiliser ses compétences, son expertise et ses outils professionnels pour proposer un projet cohérent et conforme aux attentes exprimées, sans garantir un résultat spécifique.

Article 5 – Livrables inclus

Selon les termes du devis accepté, la prestation peut inclure les livrables suivants :

- Proposition d'itinéraire,
- Planning détaillé jour par jour,
- Sélection d'hébergements,
- Sélection de transports,

- Sélection d'activités,
- Carnet de voyage final personnalisé.

Nature des livrables

- Les livrables sont définis précisément dans le devis accepté par le client,
- Leur contenu peut varier selon le projet et les options retenues,
- Tous les contenus fournis le sont à titre de recommandation, sans valeur contractuelle avec les prestataires concernés.

Sont exclus de la prestation :

- Toute réservation,
- Toute négociation tarifaire,
- Toute gestion contractuelle avec des prestataires tiers.

Article 6 – Ordre de production des livrables

Les livrables sont produits selon l'ordre suivant :

1. Vols
2. Logements
3. Transports
4. Activités
5. Restaurants

Cet ordre est fixe, mais peut être adapté selon le projet, soit :

- À l'initiative du Travel Planner,
- D'un commun accord avec le client.

Aucune exigence anticipée de livrable ne pourra être formulée par le client avant que l'étape correspondante ne soit atteinte.

Article 7 – Conditions de livraison des livrables

La livraison de chaque livrable est strictement conditionnée à :

- La validation écrite du livrable précédent par le client,
- Le paiement intégral de l'échéance correspondante,
- La réalisation par le client de ses propres réservations lorsque cela est requis.

Aucune livraison anticipée n'est possible.

Toute transmission exceptionnelle d'un élément avant validation ne vaut ni validation définitive, ni engagement supplémentaire du Travel Planner.

Article 8 – Livrable final – Carnet de voyage

Le carnet de voyage constitue le livrable final et clôturant la prestation.

Il est remis uniquement lorsque :

- Toutes les étapes ont été validées,
- Toutes les réservations ont été effectuées par le client,
- Le paiement intégral de la prestation a été reçu.

La remise du carnet de voyage met fin à la prestation, sauf souscription expresse à une option d'assistance.

Article 9 – Assistance client (optionnelle)

Principe

Une assistance peut être proposée en option, avant, pendant et après le voyage.

Elle n'est pas incluse dans la prestation de base.

Modalités

- Canaux : courriel et WhatsApp,
- Horaires : jours ouvrés, de 8h à 20h,
- Intervention limitée aux situations urgentes.

Limites

L'assistance ne couvre pas :

- Les problèmes liés à des prestataires non recommandés par le Travel Planner,
- Les litiges contractuels entre le client et les prestataires,
- Les décisions relevant exclusivement du client.

Article 10 – Modalités de paiement

Modalité principale

Le paiement est exigible à 100 % à la commande.

Paiement échelonné (sur acceptation expresse)

Un paiement en plusieurs échéances peut être accepté à titre exceptionnel :

- 50 % à la commande,
- 25 % avant un livrable intermédiaire,
- 25 % avant le livrable final.

Défaut de paiement

Tout défaut de paiement entraîne :

- La suspension immédiate de la prestation,
- L'absence de livraison des livrables concernés.

Article 11 – Responsabilités et limites de responsabilité

Le Travel Planner :

- N'est pas partie aux contrats conclus entre le client et les prestataires,
- N'est pas responsable des prestations réservées directement par le client,
- N'est pas responsable des décisions finales du client,
- N'est pas responsable des modifications, annulations, incidents ou défaillances des prestataires tiers.

Cette absence de responsabilité s'applique également aux assurances voyage recommandées mais souscrites directement par le client.

Le client reste seul responsable :

- De ses réservations,
- De ses documents administratifs (passeport, visa, vaccins, etc.),
- De la souscription d'assurances adaptées.

Article 12 – Droit de rétractation – Annulation – Remboursement

Conformément à la loi, le client dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours.

Pour l'exercer, il doit adresser un courrier recommandé avec accusé de réception à :

25 rue des Hirondelles, 77610 Neufmoutiers-en-Brie.

Renonciation au droit de rétractation

Le délai de rétractation est automatiquement annulé si l'exécution de la prestation commence avec l'accord du client.

Cet accord peut être recueilli par tout moyen, y compris oral.

Absence de remboursement

En dehors du délai de rétractation, ou en cas de renonciation, aucun remboursement ne pourra intervenir, sauf en cas de manquement du Travel Planner à son obligation de fourniture du service.

Article 13 – Données personnelles (RGPD)

Outils utilisés

- Communication : Gmail, WhatsApp, Zoom,
- Stockage : Google Drive, Notion, Dropbox,
- Paiement : Stripe, PayPal, virement bancaire,
- Facturation et suivi : Trello.

Finalités

Les données sont collectées pour :

- La gestion des commandes,
- La communication avec le client,
- L'exécution de la prestation.

Durée de conservation

Les données sont conservées pendant la durée légale nécessaire à l'activité.

Droits du client

Le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ses données.

Article 14 – Hiérarchie des documents

- Les dispositions particulières du devis accepté prévalent sur les présentes CGV,
- Les CGV priment sur les échanges écrits,
- Les accords oraux non confirmés par écrit n'ont aucune valeur contractuelle, sauf l'accord de renonciation au droit de rétractation.

Article 15 – Clauses complémentaires

Modification des CGV

Le Travel Planner se réserve le droit de modifier les CGV à tout moment.

Nullité partielle

La nullité d'une clause n'affecte pas la validité des autres dispositions.

Non-renonciation

Le fait de ne pas se prévaloir d'un droit ne vaut pas renonciation.

Propriété intellectuelle

Tous les contenus fournis restent la propriété intellectuelle du Travel Planner.

Force majeure

La responsabilité ne pourra être engagée en cas de force majeure.

Droit applicable – Litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

Tout litige fera l'objet d'une tentative de résolution amiable préalable.

À défaut, un médiateur de la consommation agréé sera saisi avant toute action judiciaire.

En cas d'échec, le tribunal de commerce de Meaux sera compétent.

Le médiateur : Société Médiation Professionnelle (SMP)