

# Conditions générales de vente

Le site [www.grandecartt.com](http://www.grandecartt.com) est édité par la société Grand écart, SASU au capital de 7 500,00 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro B 915 249 726, dont le siège social est situé au 26 rue de Belzunce, 75010 PARIS.

La société Grand écart est titulaire d'un certificat d'immatriculation auprès d'ATOOUT FRANCE sous le numéro IM075230013. Elle est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de HISCOX S.A, 38 avenue de l'Opéra – 75002 PARIS – Montant de garantie à concurrence de 1.500.000 euros.

La garantie financière est fournie par l'APST, 15 Avenue Carnot, 75017 PARIS.

## PRÉAMBULE

Toute vente contractée auprès de Grand écart sur le site [www.grandecartt.com](http://www.grandecartt.com) (ci-après le « Site ») est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV »), portées à la connaissance du client avant tout engagement et qui complète l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. Pour toute information complémentaire, le client peut contacter le Service Relation Clients à l'adresse email suivante : [flaviedelmeule@grandecartt.com](mailto:flaviedelmeule@grandecartt.com).

Les CGV définissent l'intégralité des droits et obligations contractuels respectifs du Vendeur et de tout Client dans le cadre d'une vente à distance et par voie électronique de prestations touristiques telles que des séjours et/ou évènements organisées et commercialisées par le Vendeur (ci –après « les Prestations »).

Les CGV régissent exclusivement la relation entre le Vendeur et les Clients et s'appliquent à toutes les Prestations sans restriction ni réserve.

Aucune condition particulière, telles que des mentions sur des bons de commande, ou encore des conditions générales d'achat du Client, ne peuvent, sauf acceptation préalable et écrite du Vendeur, prévaloir sur l'application des CGV, ou s'appliquer concurremment avec elles.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de vente en ligne, les CGV sont tenues de manière continue et durable à la disposition de tout utilisateur du Site, en y étant consultable dans la rubrique correspondante.

Toute commande définitive de Prestations implique, de la part du Client, l'acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGV.

Les CGV pourront être modifiées à tout moment par le Vendeur, et seront applicables à toute commande passée après la date de modification, y compris toute commande complémentaire ou connexe à une commande antérieure à la modification opérée.

En cas de doute sur l'une des conditions de vente, les usages en vigueur dans le secteur de la vente à distance par des sociétés dont le siège social est en France et le Code de la consommation s'appliquent.

## **Article 1. modalités d'inscription en ligne**

Les informations données sur le Site relativement aux Prestations, aux tarifs, aux conditions de paiement et aux conditions d'annulation constituent l'offre préalable au sens de l'article L.211-8 du Code du Tourisme.

Par l'intermédiaire du Site, le Vendeur fournit au Client un catalogue en ligne présentant et décrivant avec sincérité les Prestations.

Les Prestations sont certes présentées et décrites avec la plus grande exactitude possible mais à titre indicatif. Dès lors, en cas d'erreurs ou omissions dans la présentation et la description de chaque Prestation opérée par le Vendeur, la responsabilité de ce dernier ne pourra être engagée de ce fait.

Les Prestations sont proposées dans la limite des places disponibles pour chacune d'entre elles.

Le Vendeur attire l'attention de tout Client potentiel sur la nécessité de s'enquérir, avant la commande de la Prestation, de son aptitude à pouvoir en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident subi par le Client en cause.

## **Article 2. Le prix**

Les descriptifs des Prestations précisent les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques dérogatoires qui prévaudront sur les CGV le cas échéant.

Les prix mentionnés sur le Site sont indicatifs et entendent toutes taxes comprises, lesquelles sont incluses dans le tarif affiché pour leur montant connu au jour de la consultation, tarif qui pourra être différent de celui pris en compte lors de la commande par le Client.

Aucune contestation concernant le prix de la Prestation ne pourra être prise en considération après la validation de l'Inscription par le Client et la réception de l'e-mail de confirmation.

Sauf mention contraire dans le descriptif indiqué sur le Site, le prix affiché pour chaque Prestation est forfaitaire et ne comprend jamais :

- le transport,
- Les extras et dépenses personnelles, les taxis, les pourboires et frais de porteur,

- les assurances ou assistances rapatriement.

Le Vendeur se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment en les publiant en ligne.

Seuls s'appliqueront les tarifs en vigueur indiqués au moment de la commande du Client, sous réserve de disponibilité des Prestations à cette date.

Toute modification des taxes (TVA, taxes aériennes, etc.) sera répercutée sur le prix des prestations au jour de la commande ou rétroactivement selon les dispositions légales.

*Le prix du séjour pourra alors être augmenté dans les limites et selon les modalités légales prévues. En tout état de cause, le prix ne pourra pas être modifié moins de trente (30) jours avant le début du Séjour.*

## **Article 3. Modalités de paiement de l'activité ou du séjour par le client**

Pour passer commande, le Client remplira des informations de réservation en ligne au moyen d'une page d'inscription électronique. En remplissant les informations de réservation, le Client accepte l'offre initiale du Vendeur, et notamment le tarif et la description des Prestations.

Le Client devra accepter en cliquant à l'endroit indiqué les CGV pour que sa commande soit définitivement validée.

Le Client devra communiquer une adresse de courrier électronique valable lors de la commande et reconnaît que tout échange avec le Vendeur pourra intervenir au moyen de cette adresse. La remise des documents de voyage et toute information relative à la Prestation s'effectuant par e-mail et whatsapp, le Client devra consulter régulièrement sa boîte mail et ses messages whatsapp.

Le Client devra valider le montant total de la commande (toutes taxes comprises), qui sera indiqué avant validation du paiement final.

Le Client doit informer le Vendeur, par écrit et préalablement à toute commande, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement de la Prestation (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, régime alimentaire spécifique, présence d'un animal, etc.).

Le Client ne pourra passer commande de la Prestation qu'après confirmation par celui-ci de la disponibilité de la Prestation choisie.

- En carte bancaire (paiement sécurisé via le système Stripe) : Depuis le Site, l'Utilisateur pourra procéder au paiement de l'Activité ou du Séjour directement par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement — Amex non acceptée).
- La carte cadeau Grand écart : La carte cadeau Grand écart est éditée et commercialisée par Grand écart et utilisable sur les Prestations proposées par Grand

écart. La carte cadeau est valable 12 mois à compter de sa date d'achat. Elle ne peut donner lieu à aucune prolongation. Un même séjour Grand écart peut être réglé en cumulant plusieurs cartes. La carte cadeau est aussi utilisable en plusieurs fois, sous réserve du respect de la date de validité. La carte cadeau n'est ni remplacée ni remboursée en cas de perte, de vol ou de fin de validité.

- Par virement bancaire : Le Client doit effectuer le virement correspondant au montant de sa commande vers le compte bancaire de Grand écart, dont les coordonnées sont communiquées au Client par e-mail. Dès réception du virement, la commande sera validée et le Client en sera informé par e-mail.

En cas de contestation ou d'utilisation frauduleuse de la carte bancaire sans utilisation physique de la carte bancaire (utilisation du numéro de la carte bancaire), toute personne peut contester le paiement dans les soixante (70) jours à partir de la date de l'opération en transmettant une réclamation selon les modalités suivantes, afin que le Vendeur prenne à sa charge les coûts de la vente et restitue la somme contestée :

Par email à l'adresse suivante : [flaviedelmeule@grandecartt.com](mailto:flaviedelmeule@grandecartt.com)

Toute contestation non effectuée dans les règles définies ci-dessus et dans les délais impartis ne pourra être prise en compte et dégage le Vendeur de toute responsabilité.

Le Vendeur a mis en place une procédure de vérification des commandes et des moyens de paiement destinée à le garantir raisonnablement contre toute utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement, y compris en demandant au Client des données d'identification.

En cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes accrédités ou en cas de non-paiement, le Vendeur se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la commande du Client en cause.

Le Vendeur se réserve également le droit de refuser une commande émanant d'un Client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec lequel un litige de paiement serait en cours.

Dès réception de la validation de la commande et du paiement par le Client, le Vendeur transmet à ce dernier, sur l'adresse électronique qu'il a précisée :

- une confirmation de commande,
- une facture attestant du paiement.

En cas d'indisponibilité d'une Prestation survenue postérieurement à la confirmation de commande et au paiement, le Vendeur tiendra le Client informé par e-mail dans les meilleurs délais afin d'annuler la commande en cause et rembourser le prix afférent.

En vertu de l'article L.221-28 du Code de la consommation, les ventes de prestations touristiques ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation en matière de vente à distance.

Par conséquent, toute commande d'une Prestation réalisée via le Site est définitive pour le Client. L'annulation ne sera possible qu'en respect des conditions d'annulation mentionnées à l'article 7.2 ci-après.

Pour toute question relative au suivi d'une commande, le Client pourra contacter le service client aux coordonnées suivantes :

Par email à l'adresse suivante : [flaviedelmeule@grandecartt.com](mailto:flaviedelmeule@grandecartt.com),

ou par voie postale à l'adresse suivante : 26, rue de Belzunce 75010.

Conformément aux dispositions de la Loi n° 2000-230 du 13 mars 2000, la fourniture en ligne du numéro de carte bancaire du Client et la validation finale de la commande valent preuve de l'accord du Client, de l'exigibilité des sommes dues au titre de la commande, ainsi que signature et acceptation expresse de toutes les opérations effectuées.

Les communications, commandes et paiements intervenus entre le Client et le Vendeur pourront être prouvés grâce aux registres informatisés, conservés dans les systèmes informatiques du Vendeur dans des conditions raisonnables de sécurité. Les bons de commandes et factures sont archivés sur un support fiable et durable considéré, notamment, comme un moyen de preuve.

## Article 4 – Informations relatives aux prestations

**En application des dispositions des articles L.221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les Séjours proposés sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance. En conséquence, les Séjours commandés sur le Site sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes CGV et le Client ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.**

Les Prestataires choisis par Grand écart pour accompagner tout groupe de Clients sont seuls juges de la façon de réaliser ou de modifier le programme, afin d'assurer son bon déroulement et la sécurité des Clients. Ils sont également habilités à suspendre et/ou interrompre l'Activité ou le Séjour d'un ou plusieurs Clients pour des raisons de sécurité.

En fonction des conditions climatiques et/ou de la condition physique des participants, Grand écart via ses Prestataires, pourra être amené à proposer à ses Clients un programme adapté et/ou la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires éventuels seront à la charge des Clients. Un départ prématuré ou l'interruption du Séjour à l'initiative de tout Client ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

### 4.1 La Prestation

La page de Prestation du Site permet au Client de prendre connaissance de ce qui est inclus dans sa Prestation et de s'engager en parfaite connaissance de cause.

Sur son Site, Grand écart s'attache à décrire le plus fidèlement possible les Prestations que le Client s'apprête à vivre. Cependant, les Partenaires peuvent être amenés à modifier l'itinéraire en raison de contraintes d'organisation (transport et Hébergement notamment),

des conditions météorologiques, du niveau des participants, ou de toute autre cause relative à la sécurité des Clients, sans que la responsabilité de Grand écart ne puisse être engagée sur ce motif, ce qu'accepte expressément le Client en adhérant aux CGV.

#### 4.2 Le Matériel

Le Client est tenu de prendre le matériel nécessaire pour la réalisation de la Prestation lorsque celui-ci n'est pas fourni par un Prestataire de Grand écart. Le Client est responsable du matériel personnel qu'il prend avec lui pour la Prestation.

#### 4.3 Les formalités

Dans le cadre d'un séjour en France ou en Europe, chaque Client, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, doit être en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité ainsi que de tout autre document/ justificatif (autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, vaccination, livret de famille etc..).

Le Client aura seul la responsabilité de se munir des documents requis. Si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de départ, aucun remboursement ne sera possible. Grand écart ne peut être tenu pour responsable d'un retard qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

#### 4.4 Les Mineurs

Les Activités et les Séjours sont susceptibles d'accueillir des mineurs exclusivement s'ils sont accompagnés d'un adulte et à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du programme de l'Activité et du Séjour. Les enfants mineurs qui participeraient aux activités ou aux Séjours seront sous la seule et entière responsabilité de leurs administrateurs légaux qui attestent de l'âge minimal requis.

#### 4.5 Les Animaux

Les animaux domestiques sont strictement interdits lors des Prestations y compris sur les lieux d'hébergement.

## **Article 5. Modification, annulation, interruption par le Vendeur**

### 5.1 MODIFICATION

En cas de modification de l'un des éléments de la Prestation commandée par le Vendeur, seuls la destination, le prix et les dates peuvent être considérés, de convention expresse entre les parties, comme étant des éléments essentiels de la commande.

Dès lors, toute modification apportée par le Vendeur et ne touchant pas à un tel élément essentiel de la commande (ex : hébergement, fournisseur des repas, professeurs, etc...) ne pourra en aucun cas justifier une quelconque demande d'indemnisation ou une quelconque demande d'annulation de la part du Client.

## 5.2 ANNULATION

En cas d'annulation de la Prestation commandée par le Vendeur, et hors en cas de force majeure tel que défini à l'article 11 ci-après, le Vendeur remboursera au Client toutes les sommes versées par celui-ci lors de sa commande, à l'exclusion de toutes autres et sans pouvoir prétendre à aucune indemnité.

Tous les frais engagés par le Client préalablement à l'annulation du Vendeur, tels que les frais de visas, frais de transport, de pré et post acheminement (achats de titres de transport aérien ferroviaire, maritime ou autres), frais de vaccination, etc..., ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou à une quelconque indemnisation.

# Article 6 – Réclamations

Toutes les réclamations devront être adressées au service clients par email [flaviedelmeule@grandecartt.com](mailto:flaviedelmeule@grandecartt.com) dans les meilleurs délais accompagnés de pièces justificatives.

Le Client est tenu d'informer Grand écart et/ ou le Prestataire de toute non-conformité constatée lors de l'exécution de la Prestation en contactant Grand écart par e-mail.

Toute réclamation après départ, doit être adressée dans le délai impératif de quinze jours après la date de retour. Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération. En cas de désaccord sur la réponse apportée, le Client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Toutes les modalités de saisine se trouvent sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

# Article 7. Modification, annulation, interruption par le Client

## 6.1 MODIFICATION DE PRESTATIONS DE VOYAGE

Toute modification de la commande demandée par le Client (ex : nombre de personnes, de repas, de cours...) et concernant directement la Prestation commandée est soumise à l'accord du Vendeur et aux disponibilités existantes. En cas d'impossibilité pour le Vendeur d'apporter la modification souhaitée, la commande initiale demeurera pleinement applicable.

Toute modification acceptée par le Vendeur entraîne le paiement par le Client d'un minimum de quinze (15) euros de frais de dossier, outre les frais réels inhérents à la modification elle-même qui seront facturés par le Vendeur et dont le client sera informé préalablement.

Les modifications demandées sur place par le Client ne sont en principe pas acceptées. Toutefois, en cas de modification acceptée par le Vendeur, le supplément éventuel, à la charge du Client, est à régler directement sur place.

## 6.2 ANNULATION DE PRESTATIONS DE VOYAGE

Le Client souhaitant annuler sa commande avant le début de la Prestation doit impérativement motiver cette demande d'annulation par écrit auprès du Vendeur.

Si le Client annule la commande avant le début de la Prestation et/ou qu'il ne participe pas à la Prestation commandée, il sera redevable au profit du Vendeur d'un dédommagement pour les démarches entreprises et pour les frais engagés selon le barème ci-dessous :

- demande d'annulation à plus de 60 jours du départ : 0% du montant total de la commande + 15€ de frais de dossier
- demande d'annulation entre 60 jours et 45 jours avant la date de départ : 30% du montant total de la commande + 15€ de frais de dossier
- demande d'annulation entre 45 jours et 30 jours avant la date de départ : 50% du montant total de la commande + 15€ de frais de dossier
- demande d'annulation à moins de 30 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% du montant total de la commande + 15€ de frais de dossier

## 6.3 INTERRUPTION

Toute Prestation interrompue, abrégée ou non-consommée quelle que soit la cause ne donnera lieu à aucun remboursement, même en cas de rapatriement, hors en cas de force majeure tel que défini à l'article 8 ci-après, et sauf si cela relève du fait du Vendeur ou d'un de ses prestataires.

## 6.4 MODIFICATION DE PRESTATIONS VIRTUELLES

Toute modification de la commande demandée par le Client (ex : échange d'option pour un même produit...) et concernant directement la Prestation commandée est soumise à l'accord du Vendeur et aux disponibilités existantes. En cas d'impossibilité pour le Vendeur d'apporter la modification souhaitée, la commande initiale demeurera pleinement applicable.

Les modifications demandées par le Client ne sont en principe pas acceptées. Toutefois, en cas de modification acceptée par le Vendeur, le supplément éventuel, à la charge du Client, est à régler en amont de la modification.

# Article 8. Force majeure

Les parties seront exonérées de leurs obligations dans le cas où une circonstance constitutive d'un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil, empêcherait leur exécution. Les obligations des parties seront alors suspendues de plein droit sans indemnité à compter de la date de survenance de l'événement.

La partie qui invoque une telle circonstance devra en avertir l'autre partie immédiatement par tous moyens, notamment par téléphone et courrier électronique.

Sont considérés comme des cas de force majeure tous faits ou circonstances irrésistibles et imprévisibles, inévitables et qui ne pourront être empêchés par ces dernières, malgré tous les efforts raisonnablement possibles, définis comme tel par la jurisprudence française et notamment, le blocage des moyens de transports ou d'approvisionnements, tremblements de terre, incendies, tempêtes, inondations, foudre, épidémies, guerres, et l'arrêt des réseaux de télécommunication.

Si la Prestation ne pouvait pas être effectuée ou continuée par le Vendeur, la commande serait résolue et le Client ne pourrait alors prétendre à un quelconque dédommagement ou à une quelconque indemnité de la part du Vendeur, qui reversera cependant toute somme non-dépensée et qu'il détiendrait encore, ou dont il aurait obtenu le remboursement au nom et pour le compte du Client.

## **Article 9. Nullité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des CGV venait à être déclarée nulle par application de la loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction française, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

## **Article 10 – Propriété intellectuelle et données personnelles**

Le contenu du Site est la propriété de la société Grand écart. Aucun des contenus du Site ne pourra donc être reproduit, modifié, vendu, publié, communiqué, ou exploité de toute autre manière par un Client ou un tiers, par quelque moyen et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable et écrite de Grand écart. Tout acte précédemment cité qui serait réalisé sans l'autorisation de Grand écart serait alors constitutif d'un délit de contrefaçon.

Grand écart concède toutefois aux Clients, sous réserve du respect par ces derniers des CGV, un droit non exclusif et incessible d'accéder au contenu du Site et de le télécharger ou de l'imprimer dans le cadre d'une utilisation purement personnelle et non commerciale.

Conformément à la législation européenne en vigueur et en particulier dans le cadre du règlement général de la protection des données (Règlement UE 2016/679 du 26 avril 2016), les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires pour que l'Inscription puisse

être traitée par les services de Grand écart. Les réponses sont obligatoires, le défaut de réponse rendant impossible l'Inscription. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité des informations le concernant, qui peut s'exercer à tout moment auprès de [flaviedelmeule@grandecartt.com](mailto:flaviedelmeule@grandecartt.com). Le Client a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

## **Article 11. Loi applicable et juridiction compétente**

Le Vendeur est installé en France d'une manière stable et durable pour exercer effectivement son activité, quel que soit le lieu d'exécution des Prestations.

Aussi, les CGV sont soumises à l'application du droit français.

En cas de litige ou de réclamation, le Client s'adressera en priorité au Vendeur pour tenter de parvenir à une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux français conformément aux règles de compétence en vigueur.