



LA TURBULENTE CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Éditées le 01/01/2026

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Les présentes conditions générales régissent les relations entre l'entreprise **La Turbulente** (ci-après l'« Entreprise »), agence de voyage dont l'activité est soumise aux dispositions des articles L.211-1 et suivants du Code du Tourisme, avec le client (ci-après le « Client ») et les participants au voyage désignés par le Client dans le cadre de l'organisation de **Séjours d'activités physiques, sportives et bien-être**, en Bretagne ou sur d'autres destinations (ci-après les « Séjours »), encadrés par des professionnels diplômés liés à la discipline, guides, accompagnateurs spécialisés, ou encore des professionnels du sport ou marins professionnels, objets des présentes.

L'ensemble contractuel (ci-après le « Contrat ») est constitué des présentes Conditions Générales de Vente.

Toute réservation implique l'acceptation sans réserve par le Client et son adhésion pleine et entière aux présentes CGV.

IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

L'Entreprise est une **Entreprise Individuelle**, immatriculée au RCS de Lorient sous le numéro **893 765 511**, dont le siège social est situé au **6 rue de l'Entente Cordiale, 56290 Port-Louis (France)**.

La Turbulente dispose d'une **garantie financière auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST)**, organisme répondant aux conditions prévues par les articles R.211-26 et R.211-29 du Code du Tourisme, situé 15 avenue Carnot, 75017 Paris.

La Turbulente est assurée au titre de l'**Assurance Responsabilité Civile Professionnelle n°92304123**, souscrite auprès de **HELVETIA – Compagnie Suisse d'Assurances**, 25 quai Lamandé, 76600 Le Havre.

Immatriculation Atout France au registre des opérateurs de voyages et de séjours : **IM056230002**

Dirigeante : **Nisha Le Joliff**

1 – OBJET

Depuis son site internet www.la-turbulente.fr ou par devis direct, La Turbulente met à disposition une information détaillée sur chaque Séjour. Le Client peut notamment consulter le programme jour par jour, les détails sur la destination et les activités (niveau d'implication physique requis, nombre minimum de participants).

Il incombe à chaque Client de déterminer, au regard des informations délivrées, s'il dispose des capacités nécessaires pour entreprendre le Séjour envisagé. En cas de doute, le Client est invité à se rapprocher de La Turbulente et de tout spécialiste (notamment médecin traitant en cas d'antécédents médicaux) afin de valider sa capacité à participer.

Les présentes CGV précisent la politique d'annulation et de remboursement, les limitations éventuelles de responsabilité ainsi que les conditions de paiement et de participation aux Prestations Touristiques.

2 – INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES

Conformément aux articles L.211-8 et R.211-4 du Code du Tourisme, l’Entreprise informe les Clients, préalablement à la validation de leur réservation, des caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au Séjour, des coordonnées de l’organisateur, du prix et des modalités de paiement, des conditions d’annulation et de résolution de la réservation, ainsi que des informations relatives aux assurances.

Conformément à l’article L.211-9 du Code du Tourisme, les informations précontractuelles communiquées font partie intégrante du Contrat et ne peuvent être modifiées que si les Parties en conviennent expressément.

3 – INSCRIPTION

3.1 Modalités d’inscription

Les inscriptions aux Séjours peuvent être effectuées via le site internet de La Turbulente ou directement auprès de l’Entreprise par devis et facture.

La réservation devient ferme à réception du paiement requis selon l’échéancier applicable.

Conformément à l’article L.221-28 du Code de la consommation, le Client ne bénéficie pas d’un droit de rétractation pour l’achat de prestations touristiques.

L’inscription doit être effectuée aux noms et prénoms figurant sur le document d’identité utilisé pour le Séjour.

3.2 Accessibilité / Capacités

Les Séjours requièrent une implication physique plus ou moins importante selon le niveau requis et ne sont donc pas accessibles à tous.

Dans ce cadre, l’Entreprise et les professionnels encadrants se réservent le droit de refuser le départ d’un Séjour ou la participation à

une activité à un Client qui ne serait pas jugé apte, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation.

3.3 Encadrement

Les Séjours proposés par l'Entreprise sont encadrés par des professionnels diplômés (guides, accompagnateurs, coachs sportifs, marins professionnels).

En cas d'impossibilité d'encadrement par le professionnel initialement prévu, celui-ci pourra être remplacé par un professionnel aux compétences équivalentes.

Le professionnel accompagnant est seul habilité à modifier le programme initialement prévu pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques ou techniques. Une activité ou un itinéraire de remplacement pourra être proposé dans la mesure du possible.

3.4 Crédation de contenu

Les Séjours peuvent donner lieu à la réalisation de contenus photographiques et vidéo ainsi qu'à la collecte d'avis Clients, conformément aux dispositions de l'article 11.2.

3.5 Personnes mineures

Les Prestations Touristiques ne sont pas destinées aux personnes mineures.

Toutefois, l'Entreprise peut autoriser exceptionnellement la participation de mineurs lorsque les conditions techniques et physiques le permettent, sous réserve d'une autorisation écrite expresse du représentant légal et sans transfert de responsabilité à l'Entreprise.

3.6 – Réservation via plateforme de distribution partenaire

Certains Séjours peuvent être réservés par le Client par l’intermédiaire de plateformes de distribution ou de mise en relation partenaires de La Turbulente.

Dans ce cas, le contrat de vente est conclu directement entre La Turbulente et le Client, la plateforme intervenant uniquement en qualité d’intermédiaire technique et commercial.

Les modalités de réservation, de paiement, d’encaissement et de reversement des sommes peuvent différer de celles applicables aux réservations effectuées directement sur le Site de La Turbulente, conformément aux conditions propres à la plateforme partenaire, lesquelles sont portées à la connaissance du Client au moment de la réservation.

4 – PRIX ET RÈGLEMENT

4.1 Prix du Séjour

Tous les prix sont indiqués en euros, taxes comprises. Le détail des prestations incluses et non incluses figure dans la fiche Séjour ou le devis correspondant.

4.2 Modalités de paiement

Le paiement du Séjour s’effectue sur la base de la facture transmise par La Turbulente.

Les moyens de paiement acceptés sont :

- **virement bancaire** (IBAN communiqué sur la facture),
- **paiement via PayPal**, le cas échéant.

La réservation devient ferme à réception du paiement requis.

Paiement en une fois

La totalité du prix du Séjour est réglée à la réservation.

Paiement en deux fois (sans frais)

Sous réserve d'une réservation effectuée au plus tard **45 jours avant la date de départ** :

- un acompte de **40 %** du prix total TTC à la réservation,
- le solde de **60 %** au plus tard **30 jours avant la date de départ**.

En cas d'inscription à moins de 45 jours avant le départ, la totalité du prix du Séjour est due à la réservation.

Tout retard de paiement d'une somme due pourra être considéré comme une annulation du fait du Client et entraîner l'application des frais prévus à l'article 6.

4.3 – Modalités de paiement applicables aux réservations via plateforme partenaire

Dans le cadre d'une réservation effectuée via une plateforme de distribution partenaire, le paiement du Séjour peut être encaissé par ladite plateforme pour le compte de La Turbulente, dans le cadre d'un mandat d'encaissement.

Les échéanciers de paiement, montants d'acompte, délais de règlement du solde et modalités de versement applicables sont alors ceux définis par la plateforme partenaire, sans que cela n'affecte l'application des présentes Conditions Générales de Vente entre La Turbulente et le Client.

5 – ASSURANCES

L'assurance voyage permet au Client de bénéficier de prestations d'assistance au moment où il en a besoin. Ces garanties peuvent être incluses dans le contrat lié à sa carte bancaire ou souscrites auprès de tout assureur de son choix.

L'Entreprise ne propose pas d'assurance assistance ou rapatriement.

L'Entreprise propose toutefois une **assurance annulation AXA Assistance** en option lors de l'inscription.
La prime d'assurance n'est jamais remboursable.

6 – CONDITIONS D'ANNULATION / MODIFICATION CLIENT

6.1 Annulation avant la date de départ par le Client

En cas d'annulation du Séjour hors assurance annulation, les frais suivants sont appliqués :

- plus de 60 jours avant le départ : **15 %** du prix total TTC,
- de 60 à 31 jours avant le départ : **30 %**,
- de 30 à 15 jours avant le départ : **70 %**,
- à partir de 14 jours avant le départ : **100 %**,
- non-présentation le jour du départ : **100 %**.

Ce barème tient compte de la nature des Séjours proposés, incluant des prestations sportives encadrées, des intervenants dédiés et des engagements logistiques significatifs engagés dès 30 jours avant le départ.

6.2 Annulation partielle avant la date de départ

Pour les prestations partagées maintenues pour les autres participants, des frais égaux à **100 %** seront facturés, quelle que soit la date d'annulation.

6.3 Réalisation des prestations

À compter de la date de départ, toute non-réalisation de tout ou partie des prestations du fait du Client ne donnera lieu à aucun remboursement.

6.4 Cession de contrat

Conformément à l'article R.211-7 du Code du Tourisme, le Client peut céder son contrat sous réserve que le cessionnaire remplisse les mêmes conditions de participation.

6.5 Cas d'annulation Carte Cadeau

Après l'achat d'une carte cadeau, le Client dispose d'un délai de rétractation de 14 jours. Au-delà, aucun remboursement n'est possible.

6.6 – Dispositions particulières applicables aux réservations via plateforme partenaire

Dans le cadre d'une réservation effectuée via une plateforme de distribution partenaire, les modalités de réservation, de paiement et de gestion de la commande peuvent être mises en œuvre par ladite plateforme pour le compte de La Turbulente.

Les données personnelles transmises à La Turbulente par l'intermédiaire d'une plateforme partenaire sont utilisées exclusivement pour les besoins de l'exécution du Séjour et dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles. Toute utilisation à des fins commerciales ultérieures est exclue sans le consentement exprès du Client.

7 – CONDITIONS D'ANNULATION DU FAIT DE LA TURBULENTE

La Turbulente peut annuler un Séjour en cas de nombre minimum de participants non atteint ou de circonstances exceptionnelles et inévitables (conditions météorologiques, sécurité, injonction administrative). Dans ce cas, un report, un avoir ou un remboursement hors assurance pourra être proposé.

8 – ANNULATION ET FRAIS ANNEXES ENGAGÉS

Les frais extérieurs engagés par le Client (transport, matériel, hébergement, frais administratifs...) ne donnent lieu à aucun remboursement.

9 – MODALITÉS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX SÉJOURS

Avant le départ, La Turbulente adresse au Client un programme détaillé et les coordonnées utiles sur place.

10 – RESPONSABILITÉ

La responsabilité de La Turbulente est limitée conformément à l'article L.211-17 du Code du Tourisme.

Les Clients participent aux Séjours en pleine connaissance des risques inhérents aux activités proposées.

11 – INFORMATIONS PERSONNELLES ET DROIT À L'IMAGE

Les données personnelles sont traitées conformément à la réglementation en vigueur.

Les Clients acceptent l'utilisation de leur image, sauf opposition écrite préalable.

12 – RÉCLAMATION

Toute réclamation doit être adressée par écrit à La Turbulente dans les meilleurs délais après le Séjour.

À défaut de réponse satisfaisante, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage.

13 – MODIFICATIONS DES CONDITIONS DE VENTE

La Turbulente se réserve le droit de modifier les présentes CGV. La version applicable est celle en vigueur au jour de la réservation.

14 – DROITS DU CLIENT

Le Client bénéficie de l'ensemble des droits issus de la directive (UE) 2015/2302 relative aux forfaits touristiques, transposée dans le Code du Tourisme.