

CGV MOOD GOYAVE

Les présentes conditions de vente sont conclues d'une part par la société Mood Goyave au capital social de 8 000€ dont le siège social est situé à Le Freyche 09240

La Bastide de Sérou, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Foix sous le numéro 904 035 458 ci-après dénommée « Mood Goyave » et gérant le site www.moodgoyave.com et, d'autre part, par toute personne physique ou morale souhaitant procéder à un achat via le site internet www.moodgoyave.com ou via un lien de paiement ou un virement vers Mood Goyave dénommée ci-après « client ».

Mood Goyave est une agence de voyage immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours Atout France sous le numéro IM009220001 conformément au Code du Tourisme. Celui-ci impose à toute personne qui organise et/ou vend des prestations touristiques dans le cadre d'un forfait, à un prix tout compris doit être immatriculée.

Mood Goyave a pour garant financier l'APST et comme assureur, pour son assurance responsabilité civile professionnel, la compagnie Hiscox.

Article 1. Objet et champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions de vente visent à définir les relations contractuelles entre Mood Goyave et le client et les conditions applicables à tout achat effectué par le biais du site internet www.moodgoyave.com ou via un lien de paiement ou un virement vers Mood Goyave. La réservation d'un séjour à travers le présent site implique une acceptation sans réserve par le client des présentes conditions de vente dont le client reconnaît avoir pris connaissance préalablement à sa commande. Avant toute transaction, le client déclare avoir la pleine capacité juridique, lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales de ventes.

La société Mood Goyave conserve la possibilité de modifier à tout moment ces conditions de ventes, afin de respecter toute nouvelle réglementation ou dans le but d'améliorer l'utilisation de son site. De ce fait, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le client.

Art. 2 – Réservation d'un séjour

2.1 L'offre

L'information donnée sur le site relativement aux différentes prestations proposées, aux transports, aux séjours, aux conditions de paiement et conditions d'annulation, constitue l'offre préalable au sens de l'article L.211-8 du code du Tourisme. La société Mood Goyave se réserve la possibilité de modifier certains éléments constituant l'information préalable.

Toute modification des prestations proposées sur le site qui pourrait survenir avant l'inscription du client sera portée à sa connaissance par écrit, avant la conclusion du contrat, qui seul, en conséquence, fera foi des prestations effectivement convenues entre les parties.

Mood Goyave attire l'attention du client sur la nécessité de s'enquérir, avant la commande de la Prestation, de l'aptitude de tous les bénéficiaires à en bénéficier en prenant toutes les précautions que leur état de santé impose, de sorte que la responsabilité de la société Mood Goyave ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident.

Les séjours proposés sont ceux qui figurent sur le site www.moodgoyave.com de la société Mood Goyave dans la limite des stocks disponibles. Chaque séjour est présenté sur le site internet sous forme d'un descriptif reprenant ses principales caractéristiques (lieux, activités, professeurs...). Les photographies sont les plus fidèles possibles mais n'engagent en rien Mood Goyave.

Mood Goyave accompagne également certains partenaires pour qu'ils puissent organiser leur séjour par le biais d'une agence de voyage. Les séjours partenaires peuvent ou non être affichés sur le site www.moodgoyave.com. S'ils ne le sont pas, ils sont gérés en direct par le partenaire qui communique lui-même à ses clients le lien de paiement ou RIB (fourni par Mood Goyave) ainsi que les CGV à signer.

2.2 Réservation

Les ventes de prestations touristiques ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance

Par conséquent, toute réservation d'un séjour ou d'une autre prestation touristique réalisée via le site www.moodgoyave.com ou via un lien de paiement ou virement est définitive pour le client. L'annulation ne sera possible que dans les conditions d'annulation mentionnées dans l'article 5 ci-après.

La remise des documents de voyage et toute information relative au séjour réservé s'effectuant par courrier électronique, le client devra communiquer, lors de son inscription, une adresse électronique valable et consulter régulièrement sa boîte mail.

Le client doit informer Mood Goyave, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement du séjour (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, régime alimentaire spécifique, allergies, problèmes de santé, etc.).

L'inscription du client au séjour ne sera effective et n'engagera la société Mood Goyave, qu'après la confirmation par celle-ci de la disponibilité des produits réservés. Cette confirmation sera adressée au client par courrier électronique.

A noter :

Les prestations proposées sont soumises à un nombre minimum de participants, indiqué dans la fiche produit du séjour.

Si le nombre minimum de participants est atteint au moment où l'utilisateur valide sa commande, l'inscription est définitive. Le client recevra au préalable un mail de confirmation de commande, et à la suite un mail confirmant le départ du séjour, et recevra toutes les informations nécessaires à l'organisation de ce dernier.

Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint au moment de la réservation par le client, la demande du client restera en option jusqu'au moment où le nombre minimal requis sera atteint. Le client en sera informé au plus tard :

- 35 jours avant le départ pour les séjours hors France (Europe et monde)
- 25 jours avant le départ pour un séjour de plus de 5 jours en France
- 15 jours avant le départ pour un séjour les voyages dont la durée est de 2 à 5 jours

Mood Goyave en informera l'utilisateur et lui adressera alors un mail de confirmation de sa réservation une fois le délai passé.

En cas de non atteinte du nombre minimum de participants, comme en cas d'indisponibilité de tout ou partie des prestations réservées, le client en sera immédiatement informé et sa demande de réservation sera considérée comme caduque. La somme payée par le client lui sera alors intégralement remboursée sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Si le nombre de participants est inférieur au nombre minimum requis, Mood Goyave pourra alors proposer au client de maintenir le voyage en contrepartie d'une majoration « petit groupe » du prix initial. Le surcoût éventuel de cette formule « petit groupe » sera communiqué au client qui pourra l'accepter ou le refuser. En cas d'acceptation, ce surcoût fera l'objet d'une facturation complémentaire. Ce supplément sera remboursé si d'autres participants venaient à s'inscrire sur le voyage avant la date de départ et que le nombre initial de voyageurs minimum requis était atteint.

En cas de refus du surcoût proposé, la réservation du client sera annulée sans frais et le montant versé lui sera alors intégralement remboursé.

Art. 3 – Le prix

Les prix mentionnés sur le site www.moodgoyave.com, via le lien de paiement ou mail avec RIB fourni par Mood Goyave ou ses partenaires sont indicatifs et s'entendent toutes taxes comprises, lesquelles sont incluses dans le prix affiché pour leur montant connu au jour de la consultation, qui pourra être différent de celui pris en compte lors de la réservation. Toute modification des taxes (TVA, taxes aériennes, etc.) sera également répercutée sur le prix des prestations au jour de la réservation ou rétroactivement selon les dispositions légales.

Sauf mention contraire du descriptif, le prix affiché pour un voyage est forfaitaire et ne comprend jamais :

- le transport
- les taxes de séjour, taxe touristique, frais de visa,
- les extras, les taxis, les pourboires,
- les assurances.

Le prix à payer par le client sera confirmé au moment de son inscription et mentionné sur le contrat.

3.1 Révision du prix

Conformément aux dispositions de l'article L.211-12 du Code du Tourisme, le prix à payer figurant au contrat est révisable tant à la hausse qu'à la baisse, pour tenir compte des variations du coût des transports, lié notamment au coût du carburant, aux redevances et taxes afférentes aux prestations réservées et du taux de change appliqué au voyage ou au séjour considéré.

Toutefois, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits. En cas de révision du prix, le client en sera avisé par courriel.

Art. 4 – Modalités de paiement

4.1 Paiement

Le règlement de la prestation touristique achetée se fait par carte bancaire et sur le site internet www.moodgoyave.com.

La totalité du montant du séjour est exigée lors de votre inscription, sauf exception où des acomptes sont possibles. Dans ce cas, cela est précisé dans le processus de paiement, avec l'échelonnage des paiements. Le règlement peut être effectué par carte bancaire (Mastercard et Visa).

4.2 Défaut de paiement

Le non-paiement du prix du voyage à l'échéance autorisera Mood Goyave à considérer le voyage comme annulé du fait du client au jour du départ et en conséquence à facturer à ce dernier l'intégralité des frais d'annulation normalement dus à cette date, soit 100% des frais.

Art. 5 – Annulation par le client

Toute demande du client visant à la modification ou l'annulation de sa réservation devra être adressée par mail à la société Mood Goyave à l'adresse suivante : hello@moodgoyave.com

Toute modification est soumise à l'accord de la société Mood Goyave et aux disponibilités existantes. En cas d'impossibilité d'apporter la modification souhaitée, le contrat initial restera alors applicable.

Toute modification de réservation non validée par Mood Goyave (changement de chambre, du type de réservation, ou de toute activité ou élément non compris dans le prix de vente au moment de la réservation) ne pourra entraîner un remboursement, même partiel, sans l'accord préalable de Mood Goyave, et ce avant, pendant et après le séjour.

Toute activité prévue dans le programme et non consommée (pour des raisons personnelles ou médicales) ne pourront faire l'objet de geste commercial spécifique.

La date retenue pour définir le délai de modification ou d'annulation entraînant les frais ci-dessous sera le jour ouvrable suivant la réception de la demande de modification ou d'annulation.

5.1 Frais en cas de modification

Toute modification entraîne un minimum de 25 € de frais par dossier, outre les frais inhérents à la modification elle-même qui seront facturés par le fournisseur concerné et dont le client sera informé préalablement.

Ces mêmes conditions s'appliquent dans le cas de changement de nom ou d'erreurs typographiques des noms communiqués lors de la réservation.

Dans la plupart des cas, les modifications sur place ne sont pas acceptées. Toutefois, en cas de modification acceptée, le supplément éventuel, à charge du client, est à régler sur place. Les prestations non-consommées ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

5.2 Frais en cas d'annulation d'un séjour Mood Goyave (incluant les séjours organisés par ses partenaires et vendu par Mood Goyave, à l'exception des formations Alma Sadhana (conditions d'annulation spécifiques cf 5.3) et des ORCA TOUR (conditions d'annulation spécifiques cf 5.4))

Le client peut à tout moment résilier le contrat avant le séjour. La raison de l'annulation doit être impérativement donnée à Mood Goyave. Il est recommandé au client de notifier cette annulation par écrit. Si le client résilie le contrat de voyage/d'hébergement ou s'il ne participe pas au séjour, Mood Goyave pourra exiger un dédommagement pour les démarches entreprises et pour les frais engagés.

Frais d'annulation pour les prestations touristiques sans transports aériens en % du montant total du voyage :

Pour les séjours en France :

Le séjour en France est confirmé :

- à plus de 90 jours du départ : 30 % + frais de dossier*
- entre 90 et 60 jours du départ : 50 % + frais de dossier*
- moins de 60 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% + frais de dossier*

Le séjour n'est pas encore confirmé : 0% + frais de dossier* offerts

*Les frais de dossier d'élevant à un tarif fixe 25 euros TTC.

Pour les séjours à l'étranger (tous pays hors France) :

Le séjour à l'étranger est confirmé :

- à plus de 90 jours du départ : 30 % + frais de dossier*
- entre 90 et 60 jours du départ : 70 % + frais de dossier*
- moins de 60 jours avant la date de départ ou non-présentation : 100% + frais de dossier*

Le séjour n'est pas encore confirmé : 0% + frais de dossier* offerts

*Les frais de dossier d'élevant à un tarif fixe 25 euros TTC.

Dans un contexte COVID-19, nous invitons nos clients à être le plus responsable possible. Si des symptômes apparaissent avant le départ, nous vous prions de vous faire tester et de nous informer de la situation. Dans le cas d'un test positif chez le participant avant le séjour, il conviendra d'une annulation tardive. N'étant pas un cas de force majeure (article 1218 du code civil), le participant ne pourra prétendre à un remboursement ou quelconque dédommagement. Nous invitons nos clients à se rapprocher de leur assurance voyage pour connaître leurs modalités de remboursement en cas de maladie COVID-19.

5.3 Frais en cas d'annulation d'une formation Alma Sadhana X Mood Goyave

Le client peut à tout moment résilier le contrat avant sa participation à la formation. La raison de l'annulation doit être impérativement donnée à Mood Goyave. Il est recommandé au client de notifier cette annulation par écrit. Si le client résilie le contrat de voyage/d'hébergement ou s'il ne participe pas au séjour, Mood Goyave pourra exiger un dédommagement pour les démarches entreprises et pour les frais engagés.

Frais d'annulation pour les prestations touristiques sans transports aériens en % du montant total du voyage :

Païement de la formation :

- 1er acompte de 30% versé au moment de la réservation
- 2ème acompte de 40% dû à 90 jours au plus tard avant le début de la formation
- 3ème et dernier versement de 30% dû à 60 jours au plus tard avant le début de la formation

Annulation si la formation est confirmée :

- 1er acompte de 30% versé au moment de la réservation non remboursable
- Annulation à plus de 90 jours, remboursement des sommes versées supérieures au 30% d'acompte qui ne sont eux pas remboursables
- Annulation à moins de 90 jours, aucun remboursement

Si la formation n'est pas encore confirmée : les acomptes sont remboursés et les frais de dossier* offerts

*Les frais de dossier d'élevant à un tarif fixe 25 euros TTC.

5.4 Frais en cas d'annulation d'un séjour Observation des Orques au Canada ORCA TOUR

Si le séjour est confirmé : aucun remboursement et le solde est dû dans sa totalité.

Si le séjour n'est pas encore confirmé : les montants versés sont remboursés et les frais de dossier* offerts

*Les frais de dossier d'élevant à un tarif fixe 25 euros TTC.

5.5 Interruption du séjour par le client

Tout séjour interrompu ou abrégé ou toute prestation non-consommée quelle que soit la cause, hors le cas de la force majeure tel que défini à l'article 8 ci-après ou le fait de Mood Goyave ou d'un de ses prestataires, ne donnera lieu à aucun remboursement, même en cas de rapatriement.

Si Mood Goyave doit annuler un départ pour quelque motif que ce soit, les personnes déjà inscrites seront intégralement remboursées, sans pouvoir prétendre à aucune indemnité. Si un nombre insuffisant de participants est inscrit sur un départ, Mood Goyave peut annuler le voyage au plus tard 35 à 15 jours avant le départ (cf. 2.2 réservation).

En cas de modification de l'un des éléments du contrat par Mood Goyave, seuls la destination, le prix et les dates peuvent être considérés, de convention expresse entre les parties, comme étant des éléments essentiels du contrat.

Dès lors, sans pour autant que cette modification puisse être considérée comme touchant un élément essentiel du contrat pouvant justifier une indemnisation ou encore l'annulation du client, un hébergement ou un restaurant pourra être remplacé par un établissement de même catégorie ou de catégorie supérieure et l'itinéraire d'un circuit pourra être modifié pour assurer des prestations de qualité au moins équivalentes aux prestations initialement convenues.

5.5 Cession de contrat

Toute cession d'un contrat de voyage réalisée dans les conditions prévues à l'article R 211-7 du Code du Tourisme entraînera des frais dont le montant pourra aller jusqu'à la totalité du prix du voyage selon la date de départ et le transport utilisé. Le cédant est tenu d'informer la société Mood Goyave de sa décision par mail adressé hello@moodgoyave.com au plus tard sept jours avant le début du voyage.

Art.6 – Formalités

Il est de la seule responsabilité du client de vérifier que les différents documents nécessaires à son voyage, à la consommation d'une prestation ou à un embarquement (carte nationale d'identité ou passeport, permis de conduire, etc.,) sont en cours de validité. La pièce d'identité utilisée doit être au même nom que le billet de transport. Il en est de même pour tout document lié à la situation sanitaire (test négatif, attestation spécifique). Le non-respect par le voyageur des obligations administratives et/ou sanitaires de franchissement des frontières qui aurait pour conséquence notamment un refus d'embarquement ou une interruption du séjour ou du voyage, ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement.

Toute réservation engage le client à fournir un pass sanitaire valide 48h avant le départ du séjour.

Art.7 – Cas de force majeure

En cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, Mood Goyave préviendra le client par tous moyens, notamment par téléphone et courrier électronique. Le contrat de voyage sera alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement.

Si le voyage ne pouvait pas être effectué ou continué, le contrat de voyage serait résolu et le voyageur ne pourrait alors prétendre à un quelconque dédommagement. Mood Goyave reversera cependant toute somme non-dépensée et qu'elle détiendrait encore, ou dont elle aurait obtenu le remboursement au nom et pour le compte du client.

Art.8 – Assurances

Aucune assurance ou assistance rapatriement n'est incluse dans les forfaits voyage vendus. En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est jamais remboursable et la souscription à une assurance n'est en aucun cas remboursable. Toute déclaration de sinistre doit se faire directement

auprès de la compagnie d'assurance par le client, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

Il est fortement recommandé aux participants de souscrire à une assurance annulation (dans un délai maximum de 48h après l'achat d'un séjour) ou multirisque (selon la destination de son voyage). Focus assurance dans notre FAQ.

Mood Goyave n'est en aucun cas responsable des clauses de l'assurance et l'assuré ne peut se référer à Mood Goyave en cas de litige ou de réclamation avec sa société d'assurance. Toute déclaration doit se faire directement auprès de la compagnie d'assurance par le client, en respectant les termes du contrat d'assurance souscrit.

Art.9 – Réclamations

Toute réclamation concernant les conditions de séjour doit être faite sans délai, sur place et par écrit, auprès des réceptifs responsables du séjour et auprès de Mood Goyave à l'adresse hello@moodgoyave.com pour traitement immédiat.

Après avoir interrogé la société Mood Goyave et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client pourra saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage à l'adresse suivante : Médiation Tourisme et Voyage (MTV) BP 80303 75823 Paris Cedex 17 (www.mtv.travel)

Art.10 – Autorisation d'utilisation des photos et vidéos

Dans le cadre des prestations délivrées, le client ou les participants désignés par ce dernier seront filmés et photographiés. Mood Goyave pourra ainsi remettre au client un souvenir de son séjour. Dans ce cadre, le client accepte l'utilisation de son image et autorise la société Mood Goyave à reproduire et exploiter son image dans le cadre de photographies et vidéos réalisées dans le cadre des séjours auxquels il participerait. Si le client ne souhaite pas être photographier ou filmer, il doit en faire la demande écrite au préalable avant le séjour à hello@moodgoyave.com.

Art.11 – Décharge de responsabilité et acceptation des risques

11.1 Risques inhérents à l'activité

Le client reconnaît avoir été informé sur les risques inhérents à sa participation aux séjours proposées par Mood Goyave, notamment les séjours aventure'mood ou sporty'mood.

Le client note que les séjours sont présentés et commercialisés avec des partenaires, prestataires, intervenants spécifiques. En cas d'annulation de ces partenaires, prestataires, intervenants pour toutes raisons, ils seront remplacés. Le client ne pourra pas demander le remboursement de son séjour.

11.2 État de santé

Il est de la responsabilité du client de communiquer en toute transparence et de manière complète à Mood Goyave, aux professeurs de yoga et autres intervenants sur les activités annexes, l'existence de toute blessure.

Le client reconnaît être conscient que la pratique du yoga et autres activités

proposées sur les séjours présentent des risques. Par conséquent, il doit veiller à cesser immédiatement toute activité pendant laquelle il ressentirait un inconfort ou une douleur.

Le client certifie que son état de santé et ses aptitudes physiques lui permettent de participer aux activités proposées par Mood Goyave. Il certifie ne pas avoir de pathologie connue ou traitée. Le client certifie ne pas avoir de problèmes de santé physique, émotionnels ou comportementaux susceptibles de limiter directement ou indirectement sa participation aux activités.

Les femmes enceintes sont priées de contacter Mood Goyave avant d'effectuer leur réservation. Si le professeur de yoga est à l'aise avec cette enseignement spécifique, une lettre d'un médecin certifiant leur aptitude au voyage et à la pratique envisagée sera exigée avant de valider la réservation.

Mood Goyave ne pourra être tenue pour responsable de l'état de santé du client car la société n'a pas à vérifier cette donnée personnelle.

Il convient de préciser qu'en raison du contexte lié à l'épidémie du coronavirus, Mood Goyave informe le client qu'elle mettra en application les mesures gouvernementales. De plus, elle invite les participants à réaliser un test PCR ou antigénique avant et après la formation afin de limiter au maximum les risques de transmission.

11.3 Acceptation des risques

Le client est conscient(e) que les activités offertes par Mood Goyave se déroulent parfois dans des milieux semi-naturels ou naturels possiblement accidentés, qui, conséquemment, sont plus éloignés des services médicaux. Cet état de fait pourrait entraîner de longs délais lors d'une urgence nécessitant une évacuation, et par conséquent, une possible aggravation de son état ou de sa blessure. Ayant pris connaissance de ces risques et ayant eu l'occasion d'en discuter avec une personne responsable de l'activité, le client reconnaît avoir été informé sur les risques inhérents aux activités et est en mesure d'entreprendre l'activité ou le séjour en toute connaissance de cause et en acceptant les risques que peut comporter ce séjour ou cette activité. Le client s'engage aussi à jouer un rôle actif dans la gestion de ces risques en adoptant une attitude préventive à son égard ainsi qu'à l'égard des autres personnes.

11.4 Décharge de responsabilité matérielle

Le client renonce par la présente à toute réclamation, ainsi qu'à toute poursuite en dommage et intérêts pour tous dommages aux biens et matériel lui appartenant. (Usure normale, perte, bris, vol.)

11.5 Autorisation à intervenir en cas d'urgence

Le client autorise la société Mood Goyave à prodiguer tous les premiers soins nécessaires. Il autorise également la société Mood Goyave à prendre la décision dans le cas d'un accident à le transporter (par ambulance, hélicoptère, garde côtière ou autrement) dans un établissement hospitalier ou de santé communautaire, le tout, s'il y a lieu, à ses propres frais.

Art. 12 – 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.

Art. 13. Loi applicable et juridiction compétente

Mood Goyave 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 à Mood Goyave 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.