

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VERDON VOYAGES

en date du 02/1/2023

Le document suivant décrit les conditions générales de vente de Verdon Voyages, que vous devrez obligatoirement accepter avant de finaliser votre achat d'activité, mise en ligne, sur notre site internet.

Nous vous conseillons vivement de télécharger ce document afin de garder trace des conditions générales de vente en vigueur, lors de votre achat. En effet, Verdon Voyages peut avoir besoin de changer ces conditions sans préavis. Pour autant, les seules Conditions Générales de Ventes qui vous seront opposables sont celles que vous signez avant de finaliser la transaction.

Si vous n'acceptez pas ce que nous écrivons ici, vous ne pourrez pas conclure votre achat en ligne. Faites-nous savoir ce avec quoi vous n'êtes pas d'accord.

Nous nous réservons également le droit d'interpréter ce document de la manière qui nous semble la plus logique.

1. Propriété du site

Le présent site web est la propriété exclusive de l'Agence Verdon Voyages. Seuls les membres de l'entreprise sont en droit d'y apporter des modifications.

2. Informations légales de l'entreprise Verdon Voyages

Verdon Voyages est une agence réceptive locale basée dans le Verdon et enregistrée auprès d'Atout France sous le numéro IM004180001.

Verdon Voyages en qualité de détaillant, déclare avoir souscrit auprès de l'assureur Hiscox une assurance professionnelle – Tourisme Pro garantissant la Responsabilité Civile pour la commercialisation des services de voyage (activités touristiques).

Conformément aux dispositions des articles L. 211-18 et R. 211-35 à R.211-40 du Code du Tourisme, le souscripteur est assuré contre les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile Exploitation et Professionnelle / Après Livraison pouvant lui incomber en raison des préjudices causés aux tiers du fait de son activité d'agence de voyages.

Verdon Secret est la marque commerciale utilisée par notre société pour les ventes en ligne de la plateforme numérique-Internet.

Verdon Voyages est un revendeur de circuits et de services de voyage (activités) d'une grande variété de prestataires. Pour offrir un service de la meilleure qualité, nous avons imaginé pour vous cette plateforme afin de faciliter l'organisation de

vosre séjour dans le Verdon. Nous espérons sincèrement que vous apprécierez l'utilisation de nos services.

3. Conduite morale et bonnes pratiques internet :

Vous acceptez d'utiliser les sites <https://verdonsecret.com> et tous les sites Web affiliés à Verdon Voyages **uniquement à des fins légales**. En utilisant notre site Web, vous acceptez de suivre les règles ci-dessous.

Vous n'utiliserez Verdon Voyages que pour faire des demandes légitimes de réservation de séjours et autres services que nous offrons par l'intermédiaire de Verdon Voyages. Cela signifie aucune demande spéculative, fausse ou frauduleuse. Vous acceptez également de ne pas utiliser de robots ou d'autres moyens automatisés pour accéder à nos produits.

Vous convenez que vous n'êtes pas un concurrent direct de notre société venant voler toutes nos bonnes idées.

Par contre, vous êtes invités à collaborer avec nous. Nous adorons les programmes d'affiliation et vous invitons à nous contacter pour organiser nos visites sur votre site.

Vous déclarez être majeur et en droit d'accepter ces conditions.

Verdon Voyages n'approuve aucun comportement ou contenu offensant, indécent, inexact ou inapproprié.

Nous travaillons dur sur le contenu de notre site et sommes des spécialistes de la région du Verdon : vous vous engagez à ne pas copier nos produits et descriptions. Vous acceptez de ne pas utiliser le site pour menacer, traquer, frauder, inciter, harceler ou défendre le harcèlement d'une autre personne, ni interférer avec l'utilisation du site par une autre personne.

Vous acceptez de ne pas utiliser le site pour transmettre du spam, des chaînes de lettres, des concours, des courriers indésirables, des systèmes pyramidaux, des enquêtes ou tout autre message de masse agaçant, que vous souhaitiez gagner de l'argent ou non.

Vous acceptez de ne pas causer de préjudice aux mineurs via notre site et vous respecterez le droit à l'image si vous décidez de nous transmettre les photos des activités réalisées grâce à notre service.

Vous n'utiliserez pas ce site pour promouvoir le fanatisme, la haine ou toute discrimination à l'encontre de qui que ce soit.

Enfin, vous acceptez de ne pas essayer de pirater notre site. Nous avons travaillé dur pour cela.

4. Les contenus du site Verdon Voyages

Nous nous réservons le droit de supprimer le contenu de notre site sans préavis et à notre seule discrétion. Si une critique ou un commentaire sur une activité nous paraissait inapproprié, nous déciderons de supprimer ce qui ne nous convient pas

sans que cela puisse nous être reproché.

Toutes vos contributions en ligne seront publiées. Vos photos, témoignages, commentaires sont les bienvenus. Nous aimons l'interactivité avec nos clients. Pour autant, la forme de vos contributions reste à notre seule discrétion.

En nous soumettant spontanément du contenu, vous nous transférez le droit de l'utiliser comme bon nous semble (dans le respect des lois en vigueur) et de le publier sur une durée qui n'engage que Verdon Voyages. Une suppression de contenu n'est jamais définitive. Nous pourrions réactiver votre contribution à tout moment. Si vous nous formulez une demande par écrit (mail) de suppression de contenu vous concernant, nous aurons un mois (à réception de votre demande) pour rendre cette suppression effective.

5.Séjours et activités

Les activités que nous revendons ne sont en général pas accessibles aux personnes en situation de handicap sauf si cela est expressément notifié dans la vignette de l'activité. N'hésitez pas à nous contacter en agence afin que nous vous fassions des propositions adaptées. Nous ferons notre maximum pour que tous les publics puissent découvrir notre région.

Verdon Voyages n'est pas responsable des informations sur les prestations que nous ne vous fournissons pas directement par le biais de nos services et produits. Nous revendons les prestations d'autres personnes et essayons de vous aider à trouver les activités ou circuits que vous recherchez.

Nous vous prions de bien lire les descriptifs afin de choisir une activité qui corresponde réellement à vos attentes.

Verdon Voyages ne garantit pas la disponibilité des visites tant que votre réservation n'a pas été confirmée et payée.

Le client reste entièrement responsable de ses effets personnels durant toute la durée de l'activité. Verdon Voyages ne pourra être tenu pour responsable des potentiels dommages matériels rencontrés durant l'activité, libre à vous de contracter une assurance complémentaire.

6. Aptitude physique et risques

En tant que client participant à une activité, réservant pour vous-même ou pour d'autres personnes, vous êtes tenu de nous signaler tout problème de santé ou de forme physique. Si vous avez subi une opération chirurgicale récente ou si vous suivez un traitement médical, vous devez impérativement le signaler au prestataire de Verdon Voyages. Si vous réservez pour un groupe, vous êtes tenu de poser ces questions à chaque participant dont vous avez la charge.

Le prestataire décidera seul d'annuler l'activité ou de vous proposer une activité en adéquation avec votre état de santé.

Certaines des activités que nous proposons à la vente peuvent demander un certain engagement physique ou moral ainsi qu'une certaine maîtrise sportive. Chaque participant est conscient que ce type d'activité comporte des risques potentiels, si minimes soient-ils, et les assume en toute connaissance de cause.

Verdon Voyages ne saura être tenu pour responsable de l'imprudence individuelle d'un ou plusieurs participants.

7. Conformité des prestations et assistance

Si vous avez des plaintes concernant une activité, vous acceptez de nous en informer afin que nous puissions vous aider à trouver une solution à votre problème. Nous aimons aider nos clients et cherchons en permanence à améliorer notre service.

Nous mettons tout en œuvre pour vous fournir des descriptifs détaillés des activités que nous proposons à la vente. Nous renseignons précisément tous les éléments nécessaires à vous garantir une information précontractuelle conforme aux prestations. Pour autant si vous constatez la non-conformité d'une activité nous vous prions expressément de nous en avertir en utilisant l'adresse de contact ci-dessous :

Verdon Voyages vous assistera par téléphone, en boutique, via l'assistance de notre site Web, ou par mail sur l'adresse électronique : info@verdonvoyages.com
Nous nous engageons à vous fournir le meilleur service clientèle et mettrons tout en œuvre pour résoudre votre problème.

8. Prix, tarifs et révisions

Tous nos prix sont gérés via notre système de réservation et nous nous engageons à vous donner le meilleur prix disponible sur chaque activité.

Tous les prix sur le site Web sont valables lorsqu'ils sont affichés sur le site de Verdon Voyages, mais ces prix sont sujets à changement (tant que la réservation n'a pas été confirmée) à tout moment par les fournisseurs prestataires.

Les prix indiqués sur le site sont des prix par personne sauf si la vignette activité le stipule expressément. Si vous n'êtes pas certain d'avoir compris la tarification ou en cas de confusion, contactez-nous avant toute réservation. Nous vous expliquerons tout.

Les prix sont affichés toutes taxes comprises au moment de l'achat.

Nos prix n'incluent pas les pourboires pour vos guides, directeurs de circuits ou vos conducteurs, ni aucun autre coût de ce type. Si vous êtes satisfait de leur service vous êtes libre de donner un pourboire ou de ne pas le faire.

Tout aliment ou boisson que vous pourriez avoir besoin d'acheter pendant votre voyage est de votre responsabilité. Parfois des repas et des boissons sont proposés

lors de visites et vous devez les réserver spécifiquement comme “extras”.
Lisez précisément le récapitulatif de votre réservation. Vous y retrouverez ce qui est inclus ou exclus de votre achat.

9. Modification d'une réservation

Si vous devez modifier votre réservation, envoyez-nous un message et nous ferons tout notre possible pour vous aider à le faire, gratuitement. Toutefois, les coûts peuvent augmenter (ou diminuer) en raison des modifications apportées à votre réservation. Si cela se produit, nous vous informerons de toute augmentation (ou diminution) de prix comme exposé dans l'encadré précédent.

10. Annulations

Cas général :

Les activités peuvent être annulées ou reportées selon les conditions de réservation. Nous vous rembourserons votre achat en appliquant une retenue forfaitaire. **La facturation complète intervient dans tous les cas si vous ne vous présentez pas sans avoir annulé (No show).**

Sauf stipulation contraire indiquée au moment de la réservation et dans le message de confirmation d'activité, les conditions d'annulation figurent sur notre site dans l'onglet « Réserver en ligne » et sont les suivantes :

- Absence de droit de rétractation. L'acheteur de produits touristiques ne bénéficie pas du délai de rétractation auquel il a droit lorsqu'il achète à distance d'autres produits ou services (articles L. 121-16-1 et L. 121-21-8 du code de la consommation).
Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage et s'acquittera des frais suivants :
Frais d'annulation/résolution du contrat. Le voyageur a la possibilité d'annuler/résoudre le présent contrat selon le barème d'annulation suivant:
- **Barème d'annulation (sur le prix total du voyage) Activités de plein air : Outdoor 72**
- A moins de 72 heures du début de l'activité : AUCUN REMBOURSEMENT
- A plus de 72 heures du début de l'activité : REMBOURSEMENT avec une retenue de 5 euros par personne (10 euros pour les bateaux électriques).

Certaines activités nécessitent une confirmation du prestataire. Dans ce cas, nous le mentionnons au moment de la réservation. Vous recevez un mail pour vous le rappeler avec les coordonnées téléphoniques ou mail du prestataire.

Annulations de :

- Restaurants : lorsque vous réservez un restaurant, une confirmation par téléphone vous est demandée. Annulation sans frais pour les restaurants.
- Hébergements : pour les hôtels ou campings se reporter aux conditions de chaque lieu d'hébergement en cliquant sur le lien bien visible qui vous redirige vers leurs sites web.
- Musée, cinéma, maison de pays... Annulation possible sans frais jusqu'à l'heure de la réservation avec une retenue de 5 euros par réservation.

Nous conseillons à tous les voyageurs de souscrire une assurance voyage complète afin de minimiser les pertes financières et/ou matérielles éventuelles dues à des situations imprévisibles survenant pendant votre voyage. Vous acceptez de le faire si cela vous semble logique.

Cas particuliers :

Les activités de plein-air

Certains circuits ou certaines prestations sont sensibles aux changements climatiques et peuvent être annulés. Nous ne pouvons pas contrôler la météo, autant que nous le voudrions.

Les activités de plein air, pour pouvoir se dérouler dans des conditions optimales, doivent réunir un certain nombre de paramètres qui sont à l'appréciation du prestataire et qui donc confirme, reporte ou annule la réservation. Ex : météo inappropriée, lâcher d'eau, parcours en maintenance, problème de matériel, etc...

Lors de la réservation, un message automatique de confirmation vous est envoyé. Ce message précise pour chaque activité vos obligations. En général, dans le cas d'une activité de plein air, le message de confirmation indique un numéro de téléphone (celui du prestataire) que vous devez appeler obligatoirement la veille avant un certain horaire afin de valider que toutes les conditions sont réunies pour que l'activité ait lieu.

Si vous n'appellez pas dans le délai imparti le numéro de contact fourni à la réservation alors l'annulation ne pourra pas se faire selon les conditions d'annulation en vigueur. En effet, prendre contact avec le prestataire est une de vos obligations en tant que client (si cela est mentionné sur le message de confirmation de votre réservation). Si le prestataire décide d'annuler l'activité et que vous ne le contactez pas comme prévu, vous ne pourrez prétendre à un quelconque remboursement. Pour autant, nous ferons notre maximum pour vous proposer une solution de report de l'activité.

Les activités avec un nombre requis de participants

Certaines activités peuvent être soumises à un nombre minimal et maximal de passagers pour avoir lieu. Ce nombre est indiqué sur chaque vignette présentant les activités. Si à la date limite (indiquée dans le formulaire de réservation), le nombre

minimal de personnes requis pour la réalisation de l'activité n'était pas atteint, Verdon Voyages ou le prestataire pourront l'annuler selon les conditions suivantes encadrées par l'article L.211-14 III du Code du Tourisme. La possibilité d'annuler un séjour faute de participant devient dégressive. Elle est fonction de la durée du séjour. Les délais d'information sont les suivants :

-20 jours avant le départ si celui-ci dépasse 6 jours

-7 jours avant le début du voyage si sa durée est comprise entre 2 et 6 jours

- 72 heures avant le début du voyage si la durée du séjour est inférieure à 2 jours

Veillez noter que si vous réduisez le nombre de personnes dans une réservation, cela revient à une annulation de ces passagers / participants. Si vous augmentez le nombre de participants, veuillez noter que l'activité initialement achetée n'aura peut-être plus la capacité d'accueillir votre nouvelle réservation. Nous ferons de notre mieux pour vous fournir ce dont vous avez besoin dans le respect des conditions de sécurité et avec l'accord du prestataire qui assure l'activité.

L'annulation par le prestataire pour des raisons de sécurité

Des annulations peuvent être faites par les prestataires d'activité en raison des conditions météorologiques. Votre sécurité est une préoccupation majeure. Si les guides affirment que s'engager dans une activité n'est pas sûr, nous leur donnerons toujours raison.

Nos prestataires d'activité sont des professionnels diplômés et à ce titre engagent leur propre responsabilité pour assurer votre sécurité. Ils agissent en conformité du cadre légal de leur champ d'activité et appliquent toutes les dispositions et recommandations de celui-ci.

L'annulation du fait du prestataire due aux conditions météorologiques entraînera un remboursement complet et nous ferons de notre mieux pour vous proposer une alternative.

11.Paiement

Le paiement pour les visites s'effectue via notre passerelle de paiement sécurisée sur <https://verdonsecret.com>.

Lorsque vous effectuez un paiement via notre site, un paiement complet est débité de votre carte de crédit.

Nous nous engageons à rendre ce processus aussi sécurisé que possible et nous utilisons la sécurité SSL et le https.

12.Utilisation de vos données

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr. La personne concluant le présent contrat accepte de transmettre ses données dans le but de son exécution et garantit

qu'il a recueilli le consentement des autres voyageurs aux mêmes fins.

Nous aimerions beaucoup vous revoir dans le Verdon et c'est dans ce but que nous vous enverrons des informations sur nos nouvelles offres d'excursions ou de séjours (dans une limite de trois envois par an. C'est promis, votre boîte mail ne sera pas saturée d'envois de Verdon Voyages.)

Les données sont conservées pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités suivantes :

- Commande d'un séjour : les données nécessaires au traitement de votre commande seront conservées pendant la durée nécessaire à l'établissement d'un droit ou d'un contrat
- Gestion de la relation commerciale : les données seront conservées (au plus tard) 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Conformément à la législation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et de portabilité des données personnelles vous concernant et d'un droit d'opposition pour raison légitime à leur traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Chemin Marcel Provence, 04360 Moustiers Sainte-Marie ou un courrier électronique à : info@verdonvoyages.com

En conclusion,

Nous vous souhaitons un agréable séjour parmi nous et espérons que vous vivrez une expérience inoubliable avec Verdon Voyages dans les lacs et les canyons du Verdon.