

## CGV Conditions Générales de Vente E-Cartes Cadeaux



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## E-Cartes Cadeaux

Structure Juridique : SARL au Capital de 10 000 €

Immatriculation : 978 552 214

Garantie financière: UNAT

Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX

Immatriculation chez Atout France : IM033240007

Siège Social Bureaux : Slowgo, 44 rue André Lapelleterie 33130 Bègles.

Représentée par Madame Léa DESTTRIBATS-CHARVOT et Madame Emilie TURPIN en

qualité de Gérantes associées.

Les présentes Conditions Générales de Vente E-Carte Cadeau (ci-après dénommées « CGV Carte Cadeau ») s'appliquent à toute commande de Carte Cadeau réalisée auprès de la société Slowgo 978 552 214, par toute personne , ci après définie et visée dans les présentes comme le "Client", "vous", "vos", "votre".

Les présentes conditions s'appliquent à tout consommateur tel que défini par l'article liminaire du code de la consommation, à savoir « toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale », pour ses besoins personnels, et non destinés à la revente, ni à un usage professionnel (Ci-après désigné par "Client", "vous", "vos", "votre") et s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions.

L'Internaute et/ou le Client doit être une personne physique majeure disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager. Les actes effectués par les mineurs sont réalisés sous la responsabilité et le contrôle du titulaire de l'autorité parentale. Dans l'intégralité des présentes, le Client (ci-après désigné par "Client", "vous", "vos", "votre") est entendu comme celui avec lequel s'établit la relation d'achat-vente et lequel est facturé au titre de la commande.

## **Définitions**

E-Carte Cadeau : désigne le support dématérialisé, émis par Slowgo, qui représente une valeur monétaire prépayée et qui peut être utilisé comme moyen de paiement pour l'achat d'une prestation de Travel Planner société Slowgo 978 552 214.

Client : désigne le client, l'internaute, personne physique, voulant passer commande auprès de Slowgo sur le site en qualité de consommateur.

Internaute : désigne toute personne accédant et/ou naviguant sur le Site.

Produits : désigne les E-Cartes Cadeaux proposées par Slowgo

## **Article 1 - Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) ont pour objet de définir vos droits et obligations dans le cadre de l'achat de E-Cartes Cadeaux auprès de la société Slowgo 978 552 214. ainsi que les rôles et responsabilités de Slowgo dans le cadre de la fourniture desdites E-Cartes Cadeaux.

## **Article 2 - Durée des CGV**

Les présentes Conditions Générales de Ventes (CGV) sont conclues pour l'ensemble de la durée d'exécution de la commande de la E-Carte Cadeau, ainsi que pendant toute la période de validité de ladite E-Carte Cadeau que vous avez achetée, et ce, dès leur acceptation.

## **Article 3 - Modification des Conditions Générales**

Slowgo se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les Conditions Générales de Ventes (CGV) sans avertissement préalable. Néanmoins, les contrats en cours restent soumis aux Conditions Générales de Ventes (CGV) telles qu'elles étaient applicables au moment où la vente a été conclue. Nous vous conseillons de sauvegarder et/ou imprimer les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) pour une conservation sûre et durable, et pouvoir ainsi les invoquer à tout moment pendant l'exécution du contrat si besoin.

## **Article 4 - Validité de la E-Carte Cadeau**

## **4.1. Durée de validité**

La E-Carte Cadeau bénéficie d'une durée de validité d' 1 an à compter de la date d'achat figurant sur la facture. A l'issue de cette durée de validité vous ne pourrez plus utiliser votre E-Carte Cadeau ni ne pourrez demander un échange ou un remboursement.

## **4.2. Montant maximal**

Il n'y a pas de montant maximal créditable sur la E-Carte Cadeau.

## **4.3. Echange, remboursement et rechargement**

Une fois éditée, la E-Carte Cadeau ne peut pas être échangée, remboursée ni rechargée.

## **4.4. Perte et vol**

Slowgo se dégage de toute responsabilité en cas de perte ou de vol de la E-Carte Cadeau. Le solde restant sur la E-Carte Cadeau ne pourra ni vous être remboursé ni crédité sur une nouvelle E-Carte Cadeau, et sera considéré comme définitivement perdu, sauf si les conditions énoncées ci-dessous sont remplies.

En cas de perte ou de vol, et si il reste du solde sur votre E-Carte Cadeau nous vous invitons à avertir l'équipe Slowgo par mail à l'adresse [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr) dans les plus brefs délais dans les conditions énoncées à l'article 15 des présentes Conditions Générales de Ventas. Nous pourrons vous envoyer une E-Carte Cadeau créditée de la somme correspondant au solde restant sur votre E-Carte Cadeau perdue ou volée à condition de :

- présenter une preuve d'achat ;
- communiquer les numéros de votre E-Carte Cadeau perdue ou volée.

La E-Carte Cadeau perdue ou volée sera rendue inutilisable.

Si vous retrouvez la E-Carte Cadeau, nous vous invitons à la supprimer.

## **4.5. Solde de la E-Carte Cadeau**

Vous pouvez réaliser un ou plusieurs achats avec votre E-Carte Cadeau jusqu'à épuisement total du solde.

Une fois que le solde de votre E-Carte Cadeau atteint zéro (0) euro, celle-ci n'est plus valable et vous ne pourrez plus l'utiliser ni la recharger.

Si vous souhaitez acheter une prestation d'une valeur supérieure au solde de votre E-Carte Cadeau, vous aurez la possibilité d'utiliser un autre moyen de paiement proposé par la société Slowgo pour le paiement du montant excédant votre solde disponible sur votre E-Carte Cadeau.

Vous pouvez demander le solde de votre E-Carte Cadeau en contactant l'équipe Slowgo : [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr)

## **Article 5 - Disponibilité et commande**

### **5.1. Disponibilité des offres**

Les offres de produits et de prix sont valables aussi longtemps qu'elles sont visibles sur le site, sauf opérations spéciales dont la durée de validité est spécifiée sur le site.

## **5.2. Commande de la E-Carte Cadeau**

La passation de commande se fait en plusieurs étapes :

- Vous choisissez le montant de la carte cadeau sur le formulaire du site prévu à cet effet (mettre le lien) ou en prenant directement contact avec la société Slowgo par mail à l'adresse [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr)
- Vous indiquez le prénom du destinataire et le prénom de l'expéditeur de la E-Carte Cadeau. Vous avez la possibilité de saisir un message personnel.
- Vous souhaitez qu'on envoie la E-Carte Cadeau par e-mail à vous même (mail apparaissant sur le formulaire ou lors de la prise de contact) ou à quelqu'un d'autre (vous devez préciser l'adresse mail).
- Vous pouvez nous donner une date d'expédition de l'e-mail.
- Le paiement se fait par virement bancaire avec le RIB qui vous sera transmis après la commande et la signature des Conditions Générales de Vente (CGV).
- Une fois le paiement confirmé, votre commande est définitive.
- Vous recevrez votre facture et votre E-Carte Cadeau sous 24H à compter de la validation de votre commande.

## **Article 6 - Prix et modalités de paiement**

### **6.1. Prix**

Les prix des Cartes Cadeaux dépendent du montant de chargement choisi par le Client lors de sa commande. Les prix sont indiqués en Euros toutes taxes comprises (TTC). Ils sont applicables lors de la validation de la commande par le Client.

Slowgo informe le Client que le solde restant sur les E-Cartes Cadeaux qui ne sont plus valides, conformément à l'article 4.1. des présentes, est perçu par Slowgo.

### **6.2. Modalités de paiement**

Slowgo accepte les paiements par virement bancaire avec le RIB qui sera transmis sur le bon de commande ou par chèque à envoyer au siège social : Slowgo 44 rue André Lapelleterie 33130 Bègles à l'ordre de Slowgo.

L'intégralité des frais liés au paiement sont à la charge du Client.

Le Client accepte de ne recevoir sa facture d'achat qu'en format électronique.

La signature de votre Bon de Commande (BDC) constitue la preuve de votre acquiescement à votre achat et aux CGV.

## **Article 7 - Conditions d'utilisation de la E-Carte Cadeau**

## **7.1. Périmètre d'utilisation**

La E-Carte Cadeau peut être utilisée pour l'achat de services de Travel Planner de la société Slowgo.

## **7.2. Cumul de plusieurs E-Cartes Cadeaux**

Vous pouvez cumuler plusieurs E-Cartes Cadeaux afin de payer un même produit ou une même prestation auprès de la société Slowgo.

## **7.3. E-Carte Cadeau nominative**

La E-Carte Cadeau n'est pas nominative et peut être utilisée par tout porteur, sans restriction liée à l'identité du bénéficiaire initial.

## **7.4. Carte illicite**

Les E-Cartes cadeaux obtenues de manière illicite, dès l'origine, sont nulles et non avenues. Elles ne peuvent pas être utilisées pour effectuer des achats et leur valeur ne peut pas être remboursée. Slowgo se réserve le droit de poursuivre en justice leur(s) détenteur(s).

## **Article 8 - Absence de droit de rétractation**

Le service offert par la E-Carte Cadeau est un service financier au sens de la Directive 2011/83/UE du 25 octobre 2011 relative au droit des consommateurs. En vertu de l'article 3.3 de la Directive 2011/83/UE, les services financiers sont exclus du champ d'application du droit de rétractation. Vous comprenez que vous ne bénéficiez pas du droit de rétractation en commandant votre E-Carte Cadeau.

## **Article 9 - Responsabilité et force majeure**

En aucun cas, Slowgo ne peut être tenue responsable du retard ou de la non-exécution de l'une de ses obligations prévues par les présentes, lorsque ce retard ou cette inexécution, totale ou partielle, relève du fait du client ou d'un cas de force majeure tel que défini par l'article 1218 du Code Civil et par la jurisprudence des tribunaux français.

Il est également convenu que sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuit, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les crises sanitaires, les tremblements de terre, les restrictions gouvernementales ou légales, les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation et tout autre cas imprévisible et indépendant de la volonté expresse de Slowgo.

## **Article 10 - Réserve de propriété et transfert de responsabilité**

### **10.1 Réserve de propriété**

La E-Carte Cadeau vendue reste la propriété de Slowgo jusqu'au paiement complet du prix. Le défaut de paiement pourra entraîner la revendication de la E-Carte Cadeau et des produits achetés avec celle-ci. Le Client est obligé de conserver et de gérer la E-Carte Cadeau et/ou les produits achetés avec celle-ci sous réserve de propriété comme une personne raisonnable jusqu'au moment où la propriété desdites E-Cartes Cadeaux et/ou produits lui est transférée.

Le Client doit s'opposer à toutes prétentions éventuelles de tierces personnes concernant ces E-Cartes Cadeaux et/ou produits et doit immédiatement informer Slowgo de telles prétentions.

## **10.2 Transfert des risques**

Nonobstant la clause de réserve de propriété stipulée ci-dessus, le transfert des risques au Client a lieu au moment de la remise des produits.

En acceptant les CGV, vous consentez à ce que la livraison de la commande puisse être réceptionnée par des tiers. En demandant la réception par un tiers, vous acceptez les risques. Lorsque le Client reste en défaut de réception ou de paiement, il est convenu que le risque de perte des produits repose sur le Client.

## **Article 11 - Propriété intellectuelle**

Sur le site ainsi que toutes autres pages associées appartenant à Slowgo (notamment les pages sur les réseaux sociaux), tous les éléments visuels et/ou sonores (notamment les textes, images, vidéos, charte graphique) sont la propriété exclusive de Slowgo, seule titulaire des droits de propriété intellectuelle. Conformément aux dispositions du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction totale ou partielle de l'un de ses éléments est strictement interdite et susceptible de constituer un délit de contrefaçon. Par ailleurs, tout acte de reproduction, imitation, utilisation, suppression ou modification d'une marque déposée constitue un délit de contrefaçon.

## **Article 12 - Données personnelles**

Pour toute information concernant la protection de la vie privée et vos données à caractère personnel, Slowgo vous renvoie vers la page "mentions légales" : veuillez cliquer «ici». Vous y trouverez notamment les informations sur les traitements de données personnelles liées à la commande que vous souhaitez réaliser.

## **Article 13 - Relation client**

Vous avez une question ou vous souhaitez nous faire part d'une réclamation éventuelle ? L'équipe Slowgo est à votre écoute :

Par téléphone au 06 29 64 85 82 (coût d'une communication locale depuis un téléphone fixe en France métropolitaine) de 9h à 20h du lundi au samedi, hors jours fériés.

Par mail : [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr)

Par voie postale à l'adresse suivante : Slowgo - 44 rue André Lapelleterie 33130 Bègles

Lorsque vous prenez contact avec l'équipe Slowgo pour un problème éventuel concernant votre commande, veuillez toujours communiquer vos coordonnées, ce qui nous permettra de traiter votre réclamation plus rapidement et plus efficacement.

L'équipe Slowgo fait de son mieux pour vous informer dans les quarante-huit (48) heures ouvrables du délai dans lequel vous recevrez une proposition de solution. En cas d'absence de réponse de notre part dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, vous serez invité à nous contacter de nouveau.

## **Article 14 - Divers**

Vous avez la possibilité de consulter les CGV sur le Site. Vous pouvez également imprimer ou enregistrer ce document à l'aide de la fonction habituelle de votre navigateur Internet (généralement « fichier » à « Enregistrer sous »). Vous pouvez également télécharger et archiver ce document au format PDF. Le logiciel Adobe Reader (disponible gratuitement à l'adresse [www.adobe.com](http://www.adobe.com)) ou un autre programme compatible avec le format PDF est requis pour la lecture du fichier PDF.

Vous pouvez en outre archiver les CGV ainsi que les conditions contractuelles de votre commande en téléchargeant les CGV et en les enregistrant avec votre confirmation de commande.

Le fait que Slowgo décide, à un moment donné, de ne pas appliquer l'une des clauses des CGV en ligne ou des Mentions légales du site, n'entraîne en aucun cas une renonciation définitive à ces clauses. Dans le cas où une ou plusieurs clauses des CGV seraient nulles, elles n'affectent pas la légitimité des autres clauses qui resteront valides.

## **Article 15 - Loi applicable et tribunaux compétents**

SLOWGO est une société française. Le contrat de vente conclu avec SLOWGO est régi par le droit français.

Tout litige né à l'occasion du présent contrat sera porté devant la juridiction territorialement compétente conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

## CGV Conditions Générales de Vente Travel Planner



# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

## Slowgo Travel Planner

Structure Juridique : SARL au Capital de 10 000 €

Immatriculation : 978 552 214

Garantie financière: UNAT

Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX

Immatriculation chez Atout France : IM033240007

Siège Social Bureaux : Slowgo, 44 rue André Lapelleterie 33130 Bègles.

Représentée par Madame Léa DESTRIKATS-CHARVOT et Madame Emilie TURPIN en  
qualité de Gérantes associées.

### 1. E-CARNET DE VOYAGE SUR MESURE

#### 1.1. E-carnet de voyage sur mesure

Slowgo vous propose un service de conseil dans l'organisation de voyage en vous proposant un e-carnet de voyage vous présentant un itinéraire établi selon votre demande

incluant les coordonnées et les prix pour les transports et les hébergements conseillés. Pour obtenir votre devis personnalisé de e-carnet de voyage, vous devez soumettre votre demande de devis par email, [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr) ou via le formulaire de contact sur notre site [www.slowgo.fr](http://www.slowgo.fr); rubrique "contact". Dans un délai maximum de 72 heures, un membre de l'équipe prendra contact avec vous afin d'avoir des précisions sur vos envies de voyage, ce qui lui permettra d'établir un devis, un projet de voyage et son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris et de vous envoyer les conditions générales de vente. Dès lors que vous nous confirmerez ce devis, vous recevrez une facture Slowgo afin de valider votre demande de création du e-carnet de voyage de façon ferme.

## **1.2 – Achat**

Un achat est considéré comme définitif à compter de la réception par Slowgo du devis, daté et signé.

## **1.3 – Modalités de paiement**

1.3.1. Pour toute prestation, le règlement doit être effectué à Slowgo en une seule fois et pour la totalité du montant de la prestation à la réception de la facture.

- Le paiement sera accepté uniquement par chèque ou virement bancaire.
- L'élaboration d'un voyage personnalisé nécessite du temps et un volume de travail important. Nous pourrions être amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi au-delà de trois devis, que nous déduisons de la facture finale.

1.3.2. Vous pouvez régler le prix de la prestation ou l'acompte devis :

- par virement bancaire, FR7613335003010800603372964
- par chèque, à transmettre à l'adresse du siège (Slowgo, 44 rue André Lapelleterie A204 33130 Bègles)

1.3.3. Dès votre paiement effectué, Slowgo vous enverra un mail de confirmation et le carnet de voyage personnalisé dans les meilleurs délais. Le solde du prix de votre prestation devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 7 jours après la date de réception de la facture.

## **2. MODIFICATIONS SOLLICITÉES PAR LE CLIENT**

En cas d'impossibilité pour le Client d'effectuer son voyage pour des raisons non imputables à Slowgo, aucun remboursement ne sera effectué.

Slowgo ne sera pas tenue de fournir des prestations de remplacement en cas d'empêchement ou d'annulation du voyage par l'un des prestataires choisis par le Client ou en cas de survenance de tout événement indépendant de sa volonté.

Le Client ne pourra solliciter aucune indemnisation d'aucune forme à ce titre.

Après la facturation d'une prestation, toute demande de modification induira des frais supplémentaires.

À compter de la date d'envoi du e-carnet de voyage, toute demande de modification et/ou demande de non réalisation de tout ou partie des prestations du séjour ne donne lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du séjour sera à payer préalablement auprès de Slowgo.

### **3. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION**

L'annulation de toute commande effectuée devra être réceptionnée par Slowgo, au plus tard dans les vingt-quatre heures suivant la transmission du devis et CGV signés par le client.

Cette annulation est adressée par courriel : [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr)

Passé ce délai et hors cas de force majeure, le montant versé sera réputé acquis à Slowgo.

### **4. DROIT DE RÉTRACTATION**

Slowgo attire l'attention du client sur les dispositions de l'article L. 221-28 du Code de la Consommation :

« Le consommateur dispose d'un délai de quatorze jours pour exercer son droit de rétractation d'un contrat conclu à distance, à la suite d'un démarchage téléphonique ou hors établissement, sans avoir à motiver sa décision ni à supporter d'autres coûts que ceux prévus aux articles L. 221-23 à L. 221-25 ».

Dans la mesure où Slowgo débutera l'exécution de la prestation dans les quatorze jours suivant le paiement de la facture (et donc acceptation par le client du contrat et des CGV), le client n'aura plus son droit de rétractation.

### **5. COMPAGNIES FERROVIAIRE**

Pour rappel, la mise en vente de titre de transport est disponible uniquement 3 à 4 mois avant la date de voyage. Slowgo vous communiquera lors de votre confirmation l'information relative à vos transports en train dès qu'elles seront disponibles.

### **6. TARIFS**

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euro.

Avec Slowgo Travel Planner, un jour de voyage organisé sur une formule complète coûte 30€ TTC pour deux personnes.

Nous appliquons des frais de 5€ par jour par personne supplémentaire.

Pour tout voyage de 15 jours et plus, nous offrons une journée de voyage par semaine.

Sur la formule itinéraire seul la journée organisée incluant un transport coûte 20€ TTC.

Nous demandons un acompte à partir du troisième devis réalisé qui sera déduit de la facture de solde quelque soit la formule choisie.

## 7. PRESTATIONS TERRESTRES

### 7.1 Prestations non utilisées/modifications

Les prestations conseillées figurant dans le carnet de route sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées sur place auprès des prestataires et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de Slowgo. Les prestations conseillées figurant dans le e-carnet de voyage non utilisées (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

### 7.2 Conditions relatives à l'hébergement, qu'il soit fourni seul ou qu'il soit compris dans un forfait touristique

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence aux normes du pays d'accueil qui peuvent différer des normes françaises.

Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

Il peut arriver que pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, nous substituons à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel. Dans un tel cas, nous nous engageons à vous avertir dès que nous en aurons connaissance.

Les types de chambre :

- Chambres individuelles : elles disposent d'un lit d'une personne.

Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et, selon l'hôtel, peuvent être moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

- Chambres doubles : elles disposent de deux lits simples ou, parfois, d'un lit double.
- Chambres triples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).
- Chambres quadruples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + deux lits d'appoint (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard).

Dans le cas de 2 adultes + 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles

voisines ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

- Chambres familiales : certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas lieu à réduction.

Ces descriptifs tiennent lieu de règle générale mais peuvent différer selon l'hôtel et les demandes particulières du client.

### **7.3 Plages**

La plupart des plages - même les plages dites « privées » - sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

### **7.4 Excursions et activités**

Il peut advenir que certaines activités proposées par les partenaires et indiquées dans le carnet de route soient supprimées, notamment en cas de force majeure ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

D'une manière générale, nous dégageons toute responsabilité pour toutes activités sportives, excursions, ou locations de véhicules effectuées par un autre prestataire que nous-mêmes ou par un autre intermédiaire que le nôtre.

## **8. RESPONSABILITÉ**

Slowgo n'est pas une agence de voyages et n'effectue jamais les réservations pour le compte du Client. Slowgo est un prestataire de services en matière d'optimisation de voyages et dispense, à ce titre, une prestation exclusive de conseil dans l'organisation de voyages personnalisés.

Considérant la nature des prestations réalisées, l'obligation qui incombe au prestataire est une obligation de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que l'acheteur reconnaît expressément.

En cas de difficulté avant, pendant ou après le voyage, seule la responsabilité des prestataires (hébergements, transports, activités...) choisis par le client pourra être engagée. Slowgo ne pourra être partie à quelque litige que ce soit entre le client et tout prestataire du voyage, puisqu'il agit en tant que conseiller.

- Les prix de chaque prestation transmise par Slowgo au client sont ceux relevés en ligne en date de l'envoi du mail de proposition.

Les prestataires sont libres de modifier leurs tarifs sans notification selon leurs propres conditions générales de vente.

Slowgo ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de

vaccination...) ou non conformes aux formalités au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.

- Incidents ou événements de force majeure étranger à Slowgo tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Slowgo, incidents techniques extérieurs à Slowgo, encombrement de l'espace ferroviaire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking, ...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative.
- Agissements des prestataires de tourisme et/ou de leur salariés et/ou de tout tiers amenés à fournir des prestations de service au Client.
- Difficulté ou d'échec de réservation auprès des prestataires proposés dans le carnet de route (hébergements, activités, visites, excursions...), puisqu'il s'agit d'une prestation de conseils.
- Fluctuations de prix appliqués par les prestataires, ce que l'acheteur reconnaît expressément.

Slowgo fournit un service de conseil sur-mesure en organisation de voyage et de recherche de prestations dans le but de faire gagner du temps au Client. La responsabilité de l'ensemble des réservations et du bon déroulé du séjour incombe donc au Client.

Ainsi Slowgo ne pourra être tenu responsable du mauvais déroulement du séjour, d'une mauvaise expérience de voyage ou de prestation, d'une annulation ou d'une modification de la part d'un prestataire ou encore d'un événement imprévu quel qu'en soit sa nature (crise sanitaire, confinement, couvre-feu, catastrophes naturelles, conditions climatiques exceptionnelles, grèves internes ou nationales, émeutes, crises politiques..).

La réservation et le choix du voyage ne relèvera que de la seule volonté et responsabilité de l'Utilisateur. Le service proposé par Slowgo n'étant qu'un service de conseil en termes de réservations et planification de voyages. Slowgo ne garantit pas à l'utilisateur que l'organisation et la planification du voyage, soumis à une recherche constante pour en améliorer notamment la performance et le progrès, seront totalement exempts d'erreurs, de vices ou défauts.

En tout état de cause, la responsabilité de Slowgo sera expressément limitée au Prix acquitté par le Client, tout litige et tout dommage confondu et pour toute la durée de réalisation des Prestations.

Les réclamations sont adressées par le Client à Slowgo à l'adresse suivante :  
contact@slowgo.fr

## **9. RÉCLAMATIONS ET LITIGES**

En cas de litiges, le Client contacte la Société afin de rechercher une solution amiable.

N.B. : Dans la mesure où chaque contrat de vente signé est individuel, toute réclamation doit être individuelle et non pas collective.

Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des prestataires.

A défaut d'accord amiable entre les Parties via l'une de ces procédures volontaires, le litige sera soumis au médiateur CM2C : 49 rue de Ponthieu 75008 Paris

Contact: 01.89.47.00.14 du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00

## **10. DROIT APPLICABLE**

SLOWGO est une société française. Le contrat de vente conclu avec SLOWGO est régi par le droit français.

Tout litige né à l'occasion du présent contrat sera porté devant la juridiction territorialement compétente conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

## **11. INFORMATIONS PERSONNELLES**

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Slowgo lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Par ailleurs, vos données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de Slowgo dans les conditions prévues

par la loi si le client a lui-même accepté en cochant “En soumettant ce formulaire, j'accepte que les informations saisies soient exploitées dans le cadre de la demande”.

Lors de votre visite sur le site internet de Slowgo, des cookies temporaires sont placés sur votre ordinateur afin de vous permettre une meilleure utilisation du site. Pour les désactiver, vous devez consulter les informations propres à votre navigateur. Slowgo vous informe que la désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la bonne consultation du site. Conformément à la loi de Protection des Données Personnelles vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant.

CGV Conditions Générales de Vente - Agence de voyage



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

### Agence de Voyage

Structure Juridique : SARL au Capital de 10 000 €

Immatriculation RCS : 978 552 214

Garantie financière: UNAT

Responsabilité Civile Professionnelle : HISCOX

Immatriculation chez Atout France : IM033240007

Siège Social Bureaux : Slowgo, 44 rue André Lapelleterie 33130 Bègles.

Représentée par Madame Léa DESTTRIBATS-CHARVOT et Madame Emilie TURPIN en  
qualité de Gérantes associées.

## 1 VOYAGE SUR MESURE

### 1.1. Voyage sur mesure/personnalisé

Slowgo vous propose d'organiser votre voyage éco-responsable et personnalisé selon vos envies, en vous suggérant des itinéraires et vous donner des idées de tarifs « à partir de ». Pour obtenir votre devis personnalisé de voyage, vous devez soumettre votre demande de

devis par email, [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr) ou via le formulaire dédié [www.slowgo.fr](http://www.slowgo.fr). Dans un délai maximum de 72 heures, un membre de l'équipe prendra contact avec vous afin d'avoir des précisions sur vos envies de voyage, ce qui lui permettra d'établir un devis, un projet de voyage et son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris. Dès lors que vous nous confirmerez ce devis votre séjour sera validé de façon ferme. Vous recevrez par la suite la facture d'acompte et les conditions générales de vente de Slowgo.

## **1.2 – Inscription**

Une inscription est considérée comme définitive à compter de la réception par Slowgo du devis daté et signé.

## **1.3 – Modalités de paiement**

1.3.1. Pour toute confirmation de voyage réalisée à plus de 30 jours de la date du départ, devra être versé à Slowgo un acompte de 30% du montant total du séjour à la réception du devis signé. Parfois, ce pourcentage peut être supérieur si les prestations contractées requièrent un dépôt de garantie plus important.

Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, le règlement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du montant du séjour à la réception du devis signé.

- Le paiement sera accepté uniquement par chèque ou virement bancaire.
- L'élaboration d'un voyage personnalisé nécessite du temps et un volume de travail important. Nous pourrions être amenés à facturer la somme de 50 € par devis établi au-delà de 3 devis, que nous déduirons de la facture d'acompte du voyage.

1.3.2. Vous pouvez régler le prix de votre voyage (acompte, solde ou prix total) :

- par virement bancaire, FR7613335003010800603372964
- par chèque, à transmettre à l'adresse du siège (Slowgo, 44 rue André Lapelleterie A204 33130 Bègles)

1.3.3. Dès votre paiement de l'acompte de votre séjour, Slowgo vous retourne une facture finale. Le solde du prix de votre voyage devra être réglé, sans relance de notre part, au plus tard 30 jours avant la date du départ, tout retard dans le paiement du solde pourra être considéré comme une annulation pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation selon les CGV.

Vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation dès la commande ferme de prestations de séjour (paiement d'un acompte/solde). (article L.121-20-4 du Code de la consommation).

## **2. INFORMATIONS VOYAGE**

### **2.1 - Formalités administratives et sanitaires**

Avant de valider un devis pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chaque voyageur est en possession du passeport ou de la carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa / autorisation ETSA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) requis et conformes aux exigences pour transiter et/ou entrer dans les pays traversés.

ATTENTION : vous devrez communiquer les informations (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage.

Slowgo délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives et sanitaires requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. Slowgo ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage. Un client qui ne pourrait pas embarquer dans un transport, faute de présenter les documents requis, ne pourrait prétendre à un remboursement.

## **2.2 - Informations sur la sécurité**

Slowgo vous conseille de consulter la fiche par pays du ministère français des affaires étrangères sur le site Internet [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs".

[Conseils aux Voyageurs - Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères](#)

Slowgo attire votre attention sur le fait que les informations pouvant évoluer jusqu'à la date de votre départ, il est conseillé de les consulter régulièrement.

Slowgo vous conseille également de vous inscrire sur Ariane (service public) afin d'être alerté en cas de crise lors d'un voyage à l'étranger.

[Ariane : pour être alerté en cas de crise lors d'un voyage à l'étranger \(Démarche en ligne\) | Service-public.fr](#)

## **3. MODIFICATIONS SOLLICITÉES PAR LE CLIENT**

Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du devis et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 5% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 50 € par dossier. Toute modification de prestation terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, entraînera un coût supplémentaire relatif au coût engendrés . Pour toutes demandes de modifications et /ou ajouts de prestations voyages intervenant au cours du voyage, les frais induits seront à la charge des participants et à régler par tous moyens sur place. En cas de non-paiement, Slowgo ne saurait être tenue d'accéder aux demandes.

## **4. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION**

Si le client se trouve dans l'obligation d'annuler son séjour, il devra en informer Slowgo et l'assurance par écrit permettant d'avoir un accusé réception : c'est la date d'émission de cet écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation. Nous attirons donc votre attention sur le fait que la compagnie d'assurance apprécie, en fonction des documents que vous lui communiquerez directement, la date du motif à l'origine de votre décision d'annuler votre voyage pour accepter de vous rembourser les frais d'annulation.

La prime d'assurance, les frais de dossiers, les frais bancaires ne sont pas remboursables par Slowgo.

#### **4.1. Barème des frais d'annulation totale, sauf cas particuliers (4.3)**

- + de 30 jours avant la date de départ : 30% du prix total TTC du voyage.
- - de 30 jours avant le départ : 100 % du prix total TTC du voyage.

#### **4.2. Barème de frais d'annulation partielle, sauf cas particuliers (4.3)**

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt) leur participation à un voyage mais que le séjour est maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles dites non partagées : le barème des frais d'annulation ci-dessus sera calculé pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations (Billet de train,...) non consommées du voyage à la date de l'annulation.
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote part des prestations partagées du voyage.

#### **4.3. Cas particuliers**

- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués dès l'inscription sur certains hôtels ou autres prestations alors annoncées.
- 100 % de frais d'annulation peuvent être appliqués pour tous les billets émis à compter de la date d'inscription.
- Slowgo peut proposer au client des produits exceptionnels en raison notamment d'une tarification avantageuse, ou d'événements importants (haute saison touristique) ou pour d'autres raisons qui peuvent entraîner des modifications du barème des frais d'annulation. Les frais d'annulation qui s'appliqueront seront indiqués sur votre devis ainsi que sur votre bon de commande dûment lu, approuvé et signé par vos soins. Les autres CGV continueront de s'appliquer sur les autres prestations et figureront sur le contrat.
- Lorsque plusieurs clients se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Slowgo pour ce dossier, indépendamment de l'auteur du versement.
- En cas d'annulation, indépendamment du motif, les frais extérieurs au séjours souscrit auprès de Slowgo et engagés par le client - tels que : frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination, etc. - ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

## **5. TRANSPORT FERROVIAIRE**

### **5.1 – Compagnies ferroviaires**

Solwgo vous communiquera lors de votre confirmation l'information relative à vos transports en train.

En cas de modification, postérieurement à votre inscription, Slowgo s'engage à vous communiquer, dès lors qu'elle en aura pris connaissance, tous changements.

## **5.2 – Conditions de transport**

Les conditions générales de ventes de transport de la compagnie ferroviaire sont accessibles via le site internet de la compagnie ferroviaire ou sur demande. Si en cas de modifications par la compagnie ferroviaire, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à Slowgo, retards ou annulations ou grèves extérieures à Slowgo, arrêt(s) supplémentaire(s) changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation selon les CGV. En cas de problème sur les lignes, Slowgo ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), le client sera sous la protection de la compagnie ferroviaire.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de trajet par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie ferroviaire, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie ferroviaire tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de trajet (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie ferroviaire, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux. Le service clients de Slowgo pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie ferroviaire pour assister le voyageur dans la résolution de la réclamation.

## **5.3 – Transport/Hôtel/Etc. avant le départ et au retour du voyage**

Si vous organisez seul vos prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à votre domicile au retour du voyage, nous vous recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert raisonnable entre les gares. En cas d'un cas de force majeure qui modifierait les prestations de votre séjour souscrit chez Slowgo et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, Slowgo ne remboursera pas les frais induits.

## **6. DURÉE**

La durée du voyage s'entend du jour du départ (l'heure de convocation à la gare) au jour du retour (l'heure d'arrivée).

Le prix est calculé en fonction de sa durée exacte et non sur un certain nombre de journées entières. Les horaires imposés par les compagnies ferroviaires sont susceptibles d'écourter les jours de départ et de retour : aucun remboursement ne pourra être exigé dans ce cas.

## **7. ASSURANCES**

Sauf mention express, aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés.

La souscription à une assurance voyage n'est pas obligatoire mais recommandée pour éviter tout désagrément que vous pourriez rencontrer avant votre départ ou durant votre voyage.

Vous pouvez vous renseigner auprès de votre assureur personnel et selon le type de contrat que vous possédez, vous pourriez être couvert dans certaines conditions.

## **8. MINEURS**

Les demandes d'organisation de séjour concernant les mineurs devront être signées par le père, la mère ou le tuteur légal et porter la mention "accord du père, de la mère ou du tuteur". Les mineurs, qui ne voyagent pas avec leurs parents ou tuteurs, doivent être en possession, en plus des pièces d'identité (CNI ou passeport, selon le cas) exigées pour le voyage, d'une autorisation de sortie du territoire français, en cours de validité. Enfin, il sera fait mention d'un numéro de téléphone et d'une adresse permettant à l'enfant ou au responsable d'établir un contact direct. Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire.

## **9. TARIFS**

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier certains prix et nos programmes pour tenir compte exclusivement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.
- de la variation des redevances et taxes en relation avec les prestations fournies.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, Slowgo s'engage à en informer le client au moins 20 jours avant la date de départ comme c'est mentionné dans la loi article 9 - L211-12 du code du tourisme "Indépendamment de son importance, une majoration du prix n'est possible que si l'organisateur ou le détaillant la notifié de manière claire et compréhensible au voyageur, en assortissant ladite majoration d'une justification et d'un calcul, sur un support durable, au plus tard vingt jours avant le début du voyage ou du séjour."

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/des voyageur(s). Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 4.

## **10. PRESTATIONS TERRESTRES**

### **10.1 Prestations non utilisées/modifications**

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées sur place auprès des prestataires et ne pourront

en aucun cas engager la responsabilité de Slowgo. Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

## **10.2 Conditions relatives à l'hébergement, qu'il soit fourni seul ou qu'il soit compris dans un forfait touristique**

Le nombre d'étoiles attribué à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence aux normes du pays d'accueil qui peuvent différer des normes françaises.

Nous nous efforçons de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

Il peut arriver que pour des raisons techniques, dans des cas de force majeure ou du fait d'un tiers, nous substituons à l'hôtel prévu un établissement de même catégorie proposant des prestations équivalentes. Il ne peut s'agir que d'un événement exceptionnel. Dans un tel cas, nous nous engageons à vous avertir dès que nous en aurions connaissance.

Les types de chambre :

- Chambres individuelles : elles disposent d'un lit d'une personne.

Elles font l'objet d'un supplément, sont proposées en quantité limitée et, selon l'hôtel, peuvent être moins spacieuses, moins confortables, et moins bien situées que les autres chambres.

- Chambres doubles : elles disposent de deux lits simples ou, parfois, d'un lit double.
- Chambres triples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + un lit d'appoint (attention : ce lit peut être inférieur à la taille standard).
- Chambres quadruples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme les chambres doubles + deux lits d'appoint (attention : ces lits peuvent être inférieurs à la taille standard).

Dans le cas de 2 adultes + 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de trois personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles voisines ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale).

- Chambres familiales : certaines chambres triples ou quadruples comportent 3 ou 4 vrais lits de taille standard et ne donnent donc pas lieu à réduction.

Ces descriptifs tiennent lieu de règle générale mais peuvent différer selon l'hôtel et les demandes particulières du client.

## **10.3 Plages**

La plupart des plages - même les plages dites « privées » - sont ouvertes au public. Il se peut qu'elles ne soient pas nettoyées régulièrement.

## **10.4 Activités proposées par l'hôtel**

En avant saison ou en arrière-saison, certaines activités (sports collectifs, clubs enfants, activités culturelles, etc.) peuvent ne pas être en place, une partie des installations (restaurant, piscine, etc.) peut être fermée, notamment en raison de travaux d'aménagement. De manière générale, l'animation et les activités sportives peuvent varier en intensité en fonction de l'occupation de l'établissement et des conditions climatiques. Il se peut, notamment en haute saison, que le nombre de parasols, chaises longues, matériels sportifs, etc., soit insuffisant.

Les horaires et ouvertures des bars, restaurants, et discothèques, etc., peuvent être irréguliers et dépendent de la direction de l'établissement.

Si nous disposons de telles informations avant votre départ, nous nous engageons à vous en informer.

Les activités sportives proposées avec participation sont souvent organisées par des prestataires extérieurs à l'hôtel et sans aucun lien contractuel avec Slowgo. De ce fait, il peut arriver qu'un déplacement soit nécessaire et reste à la charge du client. De même, ces activités peuvent être supprimées selon le bon vouloir de l'organisateur, notamment faute d'un nombre suffisant de participants.

## **10.5 Excursions et activités incluses dans le package**

Nos itinéraires ne comprennent pas d'excursions ou activités sauf sur demande (voyage personnalisé). Les excursions et activités prévues dans les packages personnalisés vendus sont par conséquent soumises aux mêmes conditions générales que celui-ci (cf. Conditions d'annulation).

Il peut advenir que certaines activités proposées par les partenaires et indiquées dans le descriptif soient supprimées, notamment en cas de force majeure ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

D'une manière générale, nous dégageons toute responsabilité pour toutes activités sportives, excursions, ou locations de véhicules effectuées par un autre prestataire que nous-mêmes ou par un autre intermédiaire que le nôtre.

## **11. RESPONSABILITÉ**

Slowgo s'engage à la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat et aide au voyageur en difficulté ;

Slowgo ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements de force majeure étrangers à Slowgo tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Slowgo, incidents techniques extérieurs à Slowgo, encombrement de l'espace ferroviaire, intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Les ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit,

notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking, ...) resteront à la charge du client.

- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. Slowgo se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du voyageur ne peut être assurée.

## **12. CESSION DE VOYAGE**

Vous pouvez céder votre contrat à une personne qui remplit les mêmes conditions que vous. Vous devez alors en informer Slowgo, au plus tard 7 jours avant le début du voyage. Dans ce cas, et conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, vous restez solidairement responsable vis-à-vis de Slowgo du paiement du solde du prix, mais aussi des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

## **13. RÉCLAMATIONS**

Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage au client.

### **13.1. Réclamation pendant le voyage**

Conformément aux dispositions légales, toute défaillance dans l'exécution du contrat constatée sur place par le consommateur doit être signalée le plus tôt possible, le client doit donc aussitôt formuler sa réclamation auprès de la société afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée du voyage ou séjour.

### **13.2. Réclamation retour de voyage**

Toute réclamation de défaillance doit être transmise à la société par lettre recommandée avec accusé de réception ou par mail à l'adresse suivante : [contact@slowgo.fr](mailto:contact@slowgo.fr), accompagnée de toutes les pièces justificatives originales (titres de transport, attestation de prestations non fournies, attestation de départ anticipé, factures etc...) dans le mois suivant le retour du voyage. Le non-respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter la qualité du traitement du dossier de réclamation.

### **13.3. Réclamations et litiges**

En cas de litiges, le client contacte la société afin de rechercher une solution amiable.

Après avoir saisi la société et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours ou s'il n'est pas satisfait de la réponse reçue, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du

Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site [www.cm2c.net](http://www.cm2c.net) ou par voie postale à l'adresse suivante : CM2C - 49 rue de Ponthieu 75008 Paris

N.B. : Dans la mesure où chaque contrat de vente signé est individuel, toute réclamation doit être individuelle et non pas collective.

Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête auprès des prestataires.

A défaut d'accord amiable entre les Parties via l'une de ces procédures volontaires, le litige sera soumis aux tribunaux français.

## **14. DROIT APPLICABLE**

SLOWGO est une société française. Le contrat de vente conclu avec SLOWGO est régi par le droit français.

Tout litige né à l'occasion du présent contrat sera porté devant la juridiction territorialement compétente conformément aux dispositions du Code de procédure civile.

## **15. INFORMATIONS PERSONNELLES**

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à Slowgo lors de votre inscription et/ou de votre demande de devis. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives. Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux partenaires de Slowgo, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...). Par ailleurs, vos données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de Slowgo dans les conditions prévues par la loi. Lors de votre visite sur le site internet de Slowgo, des cookies temporaires sont placés sur votre ordinateur afin de vous permettre une meilleure utilisation du site. Pour les désactiver, vous devez consulter les informations propres à votre navigateur. Slowgo vous informe que la désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la bonne consultation du site. Conformément à la loi de Protection des Données Personnelles vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression sur les données nominatives vous concernant.

## **16. Formulaire d'information standard tel que prévu par les directives Européennes.**

### **16.1 Formulaire d'information standard pour des contrats de voyage à forfait**

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifiée moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante.

Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Slowgo a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT . Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : 8 rue César Franck, 75015 Paris, 01 47 83 21 73, [infos@unat.asso.fr](mailto:infos@unat.asso.fr) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Slowgo.

## **16.2 Formulaire d'information standard lorsque le professionnel facilitant une prestation de voyage liée est un professionnel autre qu'un transporteur vendant un billet aller-retour**

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de notre entreprise Slowgo, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation de Slowgo, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Slowgo dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Slowgo a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'UNAT.

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité : 8 rue César Franck, 75015 Paris, 01 47 83 21 73, [infos@unat.asso.fr](mailto:infos@unat.asso.fr), si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Slowgo.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que Slowgo qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de Slowgo.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : [https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article\\_lc/LEGIARTI000036242695](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000036242695).