

CGV Conditions Générales de Vente Travel Planner



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

Slowgo Travel Planner

Immatriculation : 978 552 214

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

Représentée par Madame Léa DESTRIKATS-CHARVOT

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 ou via le formulaire de contact sur notre site 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, FR7613335003010420432010649
- 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

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 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.

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.