



Conditions Générales de vente

Préambule

Les présentes **Conditions Générales de Vente (CGV)** régissent les prestations de services proposées par l'entreprise individuelle **Voyage avec Flow**, dont le siège social est situé au **161 Route de Maison de Terre, 74150 Versonnex**, immatriculée sous le numéro **941 869 398** au registre du Commerce et des sociétés d'Annecy.

Voyage avec Flow est représentée par **Florine**, en qualité de gérante. Elle met à disposition des services de **planification et d'organisation de voyages sur mesure** auprès des clients.

Avant toute souscription à l'une des prestations proposées, le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV et s'engage à les **accepter** sans réserve, celles-ci constituant le cadre légal et contractuel de la relation entre les parties. Les CGV sont disponibles à tout moment sur le site web www.voyageavecflow.fr et peuvent être demandées par e-mail à voyageavecflow@gmail.com

Article 1 - DEFINITIONS

Aux fins des présentes Conditions Générales de Vente, les termes ci-dessous ont la signification suivante :

- « **Client** » : désigne toute personne physique ou morale ayant recours aux services proposés par Voyage avec Flow et bénéficiant des prestations décrites dans les présentes CGV.
- « **Voyage avec Flow** » : désigne le Prestataire, responsable de la conception et de la réalisation des prestations de services décrites ci-après.
- « **Prestation de service** » : désigne l'ensemble des services proposés par le Voyage avec Flow, et notamment l'organisation de voyages sur mesure répondant aux besoins, envies et contraintes du Client.

Article 2 - OBJET DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objet de définir les **conditions et modalités d'exécution** des prestations de services proposées par Voyage avec Flow à ses clients.

Ces prestations consistent en l'**organisation complète et personnalisée de voyages sur mesure**, élaborés selon les besoins, préférences et attentes de chaque Client.

Les présentes CGV visent à garantir la **transparence, la qualité et la sécurité** des relations contractuelles entre Voyage avec Flow et ses Clients. Elles s'appliquent à toute commande de prestations de services passée auprès de Voyage avec Flow et prévalent sur tout autre document ou condition émanant du Client.

Voyage avec Flow se réserve le droit de **modifier les présentes CGV à tout moment et sans préavis**, les conditions applicables étant celles en vigueur à la date de signature du devis par le Client.

En validant le devis émis par Voyage avec Flow, le Client reconnaît avoir **pris connaissance et accepté** sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente, lesquelles régissent la relation contractuelle entre les parties.

Article 3 – LES SERVICES PROPOSES

Voyage avec Flow propose un service de **planification de voyages sur mesure**, conçu pour répondre aux envies, besoins et attentes spécifiques de chaque Client.

Les prestations incluent notamment :

- Un **appel découverte** d'environ 30 minutes, gratuit et sans engagement, afin de définir les besoins du Client ;
- L'élaboration d'un **devis et d'une estimation budgétaire**, également gratuits et sans engagement ;
- La **recherche** et la **proposition** personnalisée de vols, hébergements, bonnes adresses, moyens de transport sur place et itinéraires adaptés ;
- Un **accompagnement** lors des **réservations effectuées par le Client** auprès des prestataires tiers ;
- Des **conseils pratiques** pour faciliter la préparation du voyage ;
- La création d'un **carnet de voyage interactif**, au format numérique et/ou papier, remis au Client au plus tard quinze (15) jours avant le départ.

Article 4 - MODALITÉS DE COMMANDE

Le Client peut passer commande des services de Voyage avec Flow par **mail, formulaire de contact** sur le **site web** ou via **les réseaux sociaux**. Avant toute prestation, un appel découverte gratuit et sans engagement permet de définir les besoins du Client.

À l'issue de cet appel, Voyage avec Flow transmet par email : un **récapitulatif de l'appel**, le **devis comprenant les honoraires des services**, une **estimation budgétaire du voyage honoraires incluses**, un **relevé d'identité bancaire** pour permettre le paiement ainsi que les présentes **CGV**. Le Client est informé que les prix des prestataires tiers (vols, hébergements, activités, transports) peuvent **fluctuer** et que Voyage avec Flow **ne peut être tenu responsable** de ces variations.

Le contrat est réputé conclu à la date de validation du devis signé par le Client. Le travail de recherches commence **uniquement après paiement intégral des honoraires**.

Les prestations comprennent la fourniture de **livrables**; vols, hébergements, transports, activités et carnet de voyage interactif (numérique et/ou papier). Le Client dispose d'un **délai de sept (7) jours** pour accepter ou demander des modifications sur ces livrables, passé lequel l'acceptation est réputée acquise.

Voyage avec Flow **n'effectue aucune réservation pour le Client**. Toutes les réservations sont à réaliser par le Client lui-même. Si des **recherches supplémentaires** sont nécessaires après validation des livrables, Voyage avec Flow pourra facturer des **honoraires complémentaires** selon les conditions prévues au devis ou aux présentes CGV.

Article 5 – PRIX ET MODALITES DE PAIEMENT

Le Travel Planning constitue une prestation de services personnalisée; la **création d'itinéraires sur mesure**. Le **tarif forfaitaire** applicable à la prestation est précisé dans le **devis transmis au Client**, accompagné des présentes **Conditions Générales de Vente**.

Le règlement des honoraires s'effectue par **virement bancaire**. Le **début des prestations** est subordonné à la **réception du paiement** par Voyage avec Flow. Le Client s'engage à fournir une **preuve de virement ou de paiement** afin que Voyage avec Flow puisse commencer l'organisation et la planification du voyage. En l'absence de paiement dans les délais convenus après signature du devis, Voyage avec Flow se réserve le droit de **suspendre ou de différer l'exécution de la prestation** jusqu'à réception du règlement intégral.

Dès validation de la commande et encaissement du paiement, Voyage avec Flow émettra une **facture en double exemplaire**, dont un exemplaire sera adressé au Client **par email**.

Voyage avec Flow n'est actuellement **pas assujetti à la TVA** (TVA non applicable, article 293 B du Code général des impôts.)

Si cette situation venait à évoluer, le **taux de TVA en vigueur (20 %)** serait alors appliqué et indiqué sur la facture émise au client.

Article 6 – OBLIGATIONS

Le Client s'engage à régler le prix de la prestation conformément aux dispositions prévues dans les présentes CGV. Il s'engage également à collaborer activement avec Voyage avec Flow en fournissant tous les documents, informations et éléments nécessaires à la bonne réalisation des prestations. Le Client doit respecter les **délais convenus** dans le devis et informer Voyage avec Flow sans délai en cas de retard ou de difficulté à fournir les éléments requis.

Voyage avec Flow s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour exécuter les prestations conformément aux présentes CGV et dans les **délais précisés sur le devis**. En cas de modification des CGV, Voyage avec Flow s'engage à en **informer individuellement chaque Client** dans les meilleurs délais

Article 7 - RESPONSABILITES

Voyage avec Flow fournit des prestations de **planification et d'organisation de voyages sur mesure**, et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour offrir un service de **haute qualité**.

Voyage avec Flow intervient en qualité de **conseiller** et ne saurait être tenu responsable des événements indépendants de sa volonté, tels que les **catastrophes naturelles, crises économiques, mouvements sociaux, problèmes de santé, accidents** ou **dysfonctionnements des prestataires tiers**.

Les prestations proposées relèvent d'une **obligation de moyens** et non d'une obligation de résultat. Voyage avec Flow **s'engage à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables, compétences et efforts nécessaires** pour atteindre le résultat attendu.

Le Client est responsable de **vérifier personnellement toutes les informations relatives à son voyage**, notamment les vols, dates et horaires, hébergements, transports et autres services. Voyage avec Flow ne peut être tenu responsable :

- des informations erronées communiquées par les prestataires ;
- des annulations ou modifications des prestataires tiers (compagnies aériennes, hôtels, activités) ;
- du mauvais déroulement du séjour ;
- des litiges avec des prestataires ou compagnies tierces.

La responsabilité de Voyage avec Flow ne saurait être engagée en cas de dommages indirects ou immatériels tels que perte de chance, perte de profit ou de données.

Voyage avec Flow n'est pas tenue de fournir des prestations de remplacement en cas d'annulation par les prestataires. En cas d'annulation du voyage par le Client, **aucun remboursement ne pourra être effectué** par le Prestataire.

Le service offert par Voyage avec Flow a pour objectif de **conseiller le Client et de lui faire gagner du temps dans la recherche et l'organisation de son voyage**, et ne constitue pas une prestation exclusive.

Voyage avec Flow **recommande fortement au Client de souscrire une assurance voyage** couvrant les risques d'annulation, d'accidents, de maladies ou de pertes de bagages afin de se prémunir contre tout imprévu.

Article 8 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Voyage avec Flow collecte uniquement les informations nécessaires à la gestion des demandes, et prestations de travel planning.

Ces données peuvent inclure vos coordonnées, préférences de voyage et informations de facturation.

Elles sont utilisées **uniquement dans le cadre de la relation commerciale** et **ne sont jamais partagées à des fins commerciales**.

Les documents administratifs et comptables (comme les factures) sont conservés pendant **10 ans**, conformément aux obligations légales.

Voyage avec Flow applique toutes les mesures nécessaires pour assurer la **confidentialité et la sécurité** de vos données.

Les données personnelles sont traitées sur la base de l'exécution du contrat (article 6.1.b du RGPD) et du respect des obligations légales (article 6.1.c).

Conformément au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)**, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition concernant vos informations.

Vous pouvez exercer ces droits à tout moment en écrivant à : voyageavecflow@gmail.com

Article 9 – DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions des articles L221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter du jour de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs ni à supporter de pénalités. Un modèle de formulaire de rétractation peut être fourni sur simple demande à Voyage avec Flow.

L'exercice du droit de rétractation doit être notifié à Voyage avec Flow par **courrier recommandé avec accusé de réception**, adressé à l'attention de Voyage avec Flow.

À réception de la notification de rétractation, Voyage avec Flow procédera au remboursement des sommes éventuellement perçues dans un délai maximal de quatorze (14) jours, selon le même moyen de paiement que celui utilisé lors de la transaction initiale.

Il est toutefois rappelé que, conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, **le droit de rétractation ne peut être exercé** pour les prestations de services pleinement exécutées avant la fin du délai de quatorze jours et dont l'exécution a commencé avec l'accord préalable et exprès du Client, ce que le Client reconnaît expressément en validant sa commande.

Article 10 – ANNULATION ET REMBOURSEMENT

Une fois l'organisation du voyage engagée, c'est-à-dire dès le début des recherches, de la conception d'itinéraires ou de la prise de contact avec des prestataires tiers, **aucun remboursement ne pourra être effectué**. Le **devis validé**, les **Conditions Générales de Vente signées** et l'**accord exprès du Client** valent acceptation définitive de la prestation et autorisation de commencer le travail.

En dehors du délai légal de rétractation, la prestation de services est réputée **fermement acceptée** par le Client, et **aucune annulation ou demande de remboursement** ne pourra être prise en compte, même partiellement, dès lors que le travail de planification a débuté.

Article 11 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Tous les éléments fournis par Voyage avec Flow dans le cadre des prestations de services, incluant notamment le **devis, l'estimation budgétaire, la brochure d'activités, le carnet de voyage, les visuels, le logo, les itinéraires, les recommandations et conseils** sont et demeurent la propriété exclusive de Voyage avec Flow.

Ces éléments sont communiqués au Client **à titre strictement personnel et privé**, pour l'usage lié à la préparation et à l'organisation de son voyage.

Toute diffusion, reproduction, modification ou utilisation à des fins commerciales ou publiques est **strictement interdite** sans autorisation écrite préalable de Voyage avec Flow.

Le Client s'engage à respecter ces droits de propriété intellectuelle et à ne pas porter atteinte à l'intégrité ni à l'exploitation des documents fournis.

Article 12 – LOI APPLICABLE ET RESOLUTION DES LITIGES

En cas de différend relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, le Client s'engage à adresser au préalable une **réclamation écrite** à Voyage avec Flow par courrier électronique à voyageavecflow@gmail.com.

Le Client peut également contacter Voyage avec Flow par téléphone au **06.74.85.90.96** pour toute demande d'information ou tentative de résolution amiable.

Les parties s'efforceront de trouver une **solution amiable** avant d'envisager toute action judiciaire. À défaut d'accord amiable, le tribunal compétent sera celui du siège social de Voyage avec Flow.

Conformément à l'article L612-1 du Code de la consommation, le Client a la possibilité de recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** en vue de la résolution amiable d'un litige. Les coordonnées du médiateur sont les suivantes:

La Société Médiation Professionnelle
<http://www.mediateur-consommation-smp.fr>
Alteritae 5 rue Salvaing 12000 Rodez

En validant sa commande ou en signant le devis, le Client reconnaît avoir **pris connaissance, compris et accepté** sans réserve l'intégralité des présentes Conditions Générales de Vente, qui régissent la relation contractuelle entre les parties.