📑 Conditions Générales de vente

Les Voyages de Lili

1. Identification de l’entreprise

Les Voyages de Lili, entreprise individuelle immatriculée sous le n° SIRET 99071084000010
Situé au 103 route de Neuffons 33580 Coutures sur Drot
Mail : voyages.de.lili@gmail.com
Dirigeante : Olivia BOUDIER

Assurance responsabilité civile professionnelle N°RCPH278556524
Nom de l’assureur : Hiscox, 12 quai de Queyris - CS 41177 - 33072 Bordeaux

Entreprise non soumise à la TVA.

---

2. Objet du contrat

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'achat des prestations de conseil, de recherche, de conception et d'accompagnement pour l'organisation de voyages sur mesure proposées par Les Voyages de Lili.

Ces prestations comprennent la recherche, la sélection et la proposition de moyens de transport, d'hébergements, d'activités, d'expériences et de conseils pratiques, en fonction des envies, des besoins et du budget du client.

Les Voyages de Lili exerce une activité indépendante de conseil et de conception de voyages et ne détient pas d'immatriculation auprès d'Atout France.

Les Voyages de Lili n'effectue pas directement les réservations des prestations touristiques et n'encaisse pas les fonds destinés à leur règlement.

Le client dispose de deux possibilités pour les réservations de son voyage :

- **“Pour garder son autonomie”**

Le client effectue lui-même ses réservations directement auprès des prestataires touristiques concernés, à partir des recommandations et des liens transmis par Les Voyages de Lili. Il contractualise et règle ses prestations directement auprès de ces prestataires.

- **Pour se libérer des réservations**

Les Voyages de Lili conçoit le voyage sur mesure, puis une agence de voyages partenaire, immatriculée auprès d'Atout France, établit le contrat relatif aux prestations touristiques et prend en charge les réservations.

Le client contractualise directement avec l'agence de voyages partenaire et lui règle ses prestations touristiques.

Les prestations de conception et d'accompagnement proposées par Les Voyages de Lili font l'objet d'un devis et d'une facturation distincts de ceux de l'agence de voyages partenaire.

---

3. Nature de l’engagement

Les Voyages de Lili s’engage à :

- Fournir une prestation de conseil, de recherche et de conception de voyage conforme aux besoins, critères et préférences exprimés par le client.
- Une obligation de moyens, conformément au droit commun des contrats, à mettre en œuvre tout son possible pour satisfaire la demande du client. En conséquence, aucune garantie de résultat ne peut en découler. Les Voyages de Lili ne saurait garantir la disponibilité, les prix définitifs ni la qualité des services rendus par les prestataires externes.
- Être professionnelle dans le respect de la confidentialité vis à vis des informations que le client fournies

Le client s’engage à :

- Être une personne disposant de la capacité juridique.
- Être claire sur ses besoins
- Être de bonne foi dans les échanges et fournir des informations exactes, entre autres à des fins de facturation. En ce sens, le client s’engage à honorer l’ensemble des paiements dus.
- Ne pas transmettre à un tiers les contenus et autres livrables obtenus dans le cadre de la présente prestation, à titre gracieux ou onéreux.
- Disposer du matériel informatique et d’une adresse mail afin de pouvoir travailler ensemble à distance.

---

4. Responsabilités

Les Voyages de Lili s'engage à réaliser ses prestations de conseil, de recherche, de conception et d'accompagnement avec sérieux et diligence, conformément aux besoins, aux attentes et aux contraintes exprimés par le client.

Dans le cadre de son activité, Les Voyages de Lili est tenue à une obligation de moyens et ne peut garantir les tarifs, les disponibilités ou les conditions proposés par les prestataires touristiques.

Réservations et prestataires tiers

Le client peut effectuer ses réservations directement auprès des prestataires touristiques ou choisir de les confier à une agence de voyages partenaire, immatriculée auprès d'Atout France.

Les Voyages de Lili n'effectue pas directement les réservations de prestations touristiques et n'encaisse aucun fonds destinés à leur règlement.

Dans le cadre de l'option « Pour garder ton autonomie », le client effectue lui-même ses réservations auprès des prestataires touristiques, à partir des recommandations et des liens transmis par Les Voyages de Lili. Il contractualise directement avec les prestataires concernés et reste responsable de la validation de ses réservations et des paiements correspondants.

Le client gère directement ses réclamations relatives à l'exécution des prestations touristiques auprès des prestataires avec lesquels il a contracté.

Dans le cadre de l'option « Pour te libérer des réservations », Les Voyages de Lili conçoit le voyage sur mesure, puis une agence de voyages partenaire, immatriculée auprès d'Atout France, établit le contrat relatif aux prestations touristiques et prend en charge les réservations.

Le client contractualise directement avec cette agence de voyages partenaire immatriculée chez Atout France et lui règle les prestations touristiques.

La responsabilité de plein droit relative à l'exécution des services de voyage compris dans le contrat incombe exclusivement à l'agence de voyages partenaire immatriculée, conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, lorsque celui-ci est applicable.

Les Voyages de Lili et l'agence de voyages partenaire sont des entreprises juridiquement distinctes. Chacune intervient dans le cadre de ses propres prestations et obligations contractuelles.

En conséquence, Les Voyages de Lili ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices liés à l'exécution du voyage lui-même, tels que les retards, grèves, annulations de vols ou d'hébergements, faillites ou défaillances des prestataires tiers.

Cette exclusion concerne les événements imputables aux prestataires touristiques tiers et ne fait pas obstacle à la responsabilité de Les Voyages de Lili en cas de manquement à ses propres obligations contractuelles ou légales.

Informations et recommandations

Les informations communiquées concernant les formalités administratives, sanitaires, les devises ou les conditions de sécurité sont fournies sur la base des informations disponibles au moment de leur transmission.

Il appartient au client de vérifier les formalités applicables à sa situation auprès des autorités compétentes et de s'assurer qu'il dispose des documents et assurances nécessaires à son voyage.

Les liens, recommandations et références vers des prestataires tiers sont communiqués à titre informatif. Les tarifs, disponibilités et conditions de réservation peuvent évoluer indépendamment de la volonté des Voyages de Lili.

Obligations du client

Le client s'engage à communiquer des informations exactes et complètes, nécessaires à la bonne réalisation de la prestation.

Les Voyages de Lili ne saurait être tenue responsable des conséquences directement liées à des informations erronées, incomplètes ou transmises tardivement par le client, sauf faute qui lui serait imputable.

Événements exceptionnels

En cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, les obligations des parties pourront être suspendues ou les conditions d'exécution adaptées conformément aux dispositions légales applicables.

---

5. Obligations de moyens

L’entreprise individuelle Les voyages de Lili s’engage à rechercher les meilleures options en fonction des critères fournis, mais ne peut garantir les prix ou disponibilités (selon les prestataires tiers)

---

6. Présentation des offres

Les prestations proposées par **Les Voyages de Lili** consistent exclusivement en des **services de conseil, d’accompagnement et de recherches personnalisées** pour l’organisation de voyages sur mesure.

Chaque prestation donne lieu à la remise d'un carnet de voyage, dont le format et le contenu varient selon l'offre choisie et les modalités précisées dans le devis accepté.

Les Voyages de Lili propose 4 offres dont :

« La Parenthèse »

Dans le cadre de l'offre **La Parenthèse**, la prestation comprend notamment :

- L'analyse des besoins, envies, contraintes et du budget du client ;
- La recherche et la conception d'un séjour personnalisé autour d'un hébergement fixe, comprenant des activités, découvertes et expériences adaptées aux envies du client.
- Des conseils pratiques relatifs au séjour (rythme, organisation, recommandations locales) ;
- La remise d'un **carnet de voyage en format PDF**, comprenant l'itinéraire, les recommandations et les liens utiles (activités, restaurants…)

Cette offre ne comprend pas d'ajustements après validation de la proposition, sauf dispositions particulières prévues au devis.

« L'Envolée »

Dans le cadre de l'offre **L'Envolée**, la prestation comprend notamment :

- L'analyse approfondie des besoins, envies, contraintes et du budget du client ;
- La conception d'un voyage sur mesure itinérant sans limitation prédéfinie du nombre d'étapes ;
- La recherche et la sélection :
    - d'hébergements,
    - de transports,
    - d'activités et d'expériences en lien avec la thématique du voyage (culturel, gourmand, road trip, etc.) ;
- Des recommandations organisationnelles et pratiques adaptées au type de voyage ;
- Des ajustements possibles suite aux échanges avec le client
- La remise d'un **carnet de voyage digital détaillé en PDF et digital** avec l'itinéraire, recommandations et les liens utiles (hébergements, activités, restaurants …)

« Cap sur tes rêves »

Dans le cadre de l'offre **Cap sur tes rêves**, la prestation comprend notamment :

- L'analyse approfondie et détaillée du projet de voyage du client ;
- La conception d'un voyage personnalisé, fixe ou itinérant, répondant à des attentes ou à des circonstances particulières ;
- La recherche et la sélection :
    - d'hébergements,
    - de transports,
    - d'expériences immersives et de prestations spécifiques ;
- Un accompagnement renforcé dans la structuration globale du voyage ;
- Des ajustements successifs selon les modalités prévues dans l'offre ;
- La remise d'un **carnet de voyage digital complet et personnalisé**.

Cette offre s'adresse notamment aux voyages de noces, aux voyages d'exception et aux projets nécessitant une organisation particulière.

Offre "Voyage surprise"

Cette offre comprend la conception d'un voyage sur mesure intégrant une dimension de surprise, définie en amont avec le client.

Elle inclut notamment :

- La conception du voyage selon les critères définis avec le client ;
- La recherche et la sélection des prestations adaptées au projet ;
- La mise en place d'une scénarisation pouvant comprendre des indices ou une révélation de la destination ;
- La création d'une expérience personnalisée autour de la découverte du voyage.

Les modalités précises de la prestation sont définies dans le devis accepté par le client.

Dimension surprise

Chacune des offres proposées par **Les Voyages de Lili** peut, à la demande du client, intégrer une dimension surprise.

Celle-ci peut notamment comprendre la préparation d'indices, la scénarisation du voyage ou l'organisation de la révélation de la destination.

Les modalités de cette personnalisation, les éventuelles prestations complémentaires et leur tarification sont précisées dans le devis accepté.

Estimation budgétaire préalable

Une estimation indicative du budget du voyage, notamment concernant les transports et les hébergements, peut être proposée à la demande du client.

Cette prestation peut faire l'objet d'une facturation distincte, dont le montant et les conditions sont précisés avant sa réalisation.

Si le client décide de poursuivre son projet avec Les Voyages de Lili et accepte un devis pour une prestation de conception de voyage, le montant réglé pour l'estimation budgétaire est intégralement déduit des honoraires de cette prestation.

En l'absence de poursuite du projet, le montant de l'estimation reste acquis à Les Voyages de Lili, sous réserve des dispositions légales applicables, notamment en matière de rétractation.

Le processus de collaboration entre **Les Voyages de Lili** et le client, applicable aux **quatre offres proposées**, est le suivant :

1. **Prise de contact et rendez-vous découverte :** échange destiné à définir les besoins, les envies, les contraintes et le budget du client.
2. **Proposition commerciale :** transmission d'un devis détaillant la prestation proposée, les livrables, les modalités de paiement et les présentes Conditions Générales de Vente.
3. **Validation du devis :** la signature du devis et l'acceptation des présentes CGV entraînent la conclusion du contrat, sous réserve des dispositions légales applicables, notamment en matière de rétractation.
4. **Paiement :** règlement des honoraires de Les Voyages de Lili selon les modalités prévues dans le devis accepté.
5. **Conception du voyage :** recherches, sélection des prestations et élaboration d'une proposition personnalisée.
6. **Présentation et ajustements :** présentation du projet au client et réalisation des ajustements éventuels, selon l'offre choisie et les modalités prévues au devis.
7. **Réservations :** Selon son choix, le client peut effectuer lui-même ses réservations directement auprès des prestataires touristiques, à partir des recommandations et des liens transmis par Les Voyages de Lili. Il peut également choisir de confier ses réservations à une agence de voyages partenaire, immatriculée auprès d'Atout France. Celle-ci établit le contrat relatif aux prestations touristiques et prend en charge les réservations. Le client contractualise directement avec cette agence et lui règle ses prestations touristiques.
8. **Remise du carnet de voyage :** transmission du carnet personnalisé, au format prévu dans le devis, contenant les informations, recommandations et éléments utiles à la réalisation du voyage.
9. **Accompagnement :** Les Voyages de Lili reste disponible selon les modalités et les limites de l'accompagnement définies dans le devis accepté.

L'ordre et les modalités de certaines étapes peuvent être adaptés selon la nature du voyage, les disponibilités des prestations et les conditions prévues dans le devis.

---

7. Devis, prix et paiement

- Les tarifs sont exprimés en euros TTC.
- Les tarifs affichés sont calculés en fonction du type de voyage, de sa complexité, du nombre de voyageurs, et du temps de recherche passé.
- Préalablement à la réalisation de la prestation, le client devra renvoyer le devis signé ainsi que les conditions générales de vente avec la mention “lu et approuvé” puis régler la totalité de la prestation par virement bancaire sur le RIB fourni. Après réception de ces éléments une facture sera remise au client.
- Pour les voyages de Lili, des facilités de paiement pourront être accordées sur demande. Dans ce cas, un acompte sera indiqué sur le devis et celui-ci devra être réglé avant la réalisation de la prestation. Une facture d’acompte sera transmise au client. Le solde sera à régler avant l’envoi du carnet de voyage et la facture de solde sera remise au client. Le carnet de voyage sera envoyé après réception du solde.
- En cas de retard de paiement, des pénalités légales pourront être appliquées.
- Le devis porte exclusivement sur les honoraires des Voyages de Lili et précise les prestations d'accompagnement incluses. Il ne comprend pas le coût des prestations touristiques (transports, hébergements, activités, repas, etc.), qui font l'objet de réservations et de règlements distincts.

---

8. Les livrables

- Les itinéraires, suggestions et conseils fournis n’ont pas de valeur contractuelle. Ils constituent une proposition indicative basée sur les informations disponibles au moment de la conception.
- La date de livraison du carnet de voyage ou de l’itinéraire est indiqué dans le devis, à compter de la validation et du règlement de l’acompte ou de la totalité de la prestation si la facilité de paiement n’a pas été exprimée par le client.
- Les délais de livraison indiqués sont donnés à titre indicatif. Un retard dans la livraison ne saurait justifier l’annulation de la commande ni donner lieu à indemnisation.
- Toute modification demandée par le client après validation pourra donner lieu à des frais supplémentaires avec un nouveau délai de livraison.

---

9. Modifications

En cas de modification importante de la demande du client (destination, dates, nombre de participants, type de voyage), un nouveau devis sera établi.

---

10. Résiliation

- Toute annulation devra être notifiée par écrit à l'adresse mail : voyages.de.lili@gmail.com
- En cas d'annulation par le client pendant la période de recherche, une retenue de 30% sera effectuée sur la somme globale de la prestation.
- En cas d'annulation par le client après présentation du 1er itinéraire une retenue de 50% sera effectuée sur la somme globale de la prestation.
- En cas d'annulation par le client après la livraison du carnet de voyage, aucun remboursement ne sera effectué.
- En cas d'annulation par Les Voyages de Lili (hors force majeure), les sommes perçues seront intégralement remboursées.
- En cas de non-paiement dans les délais ou de non-respect des obligations du client, Les Voyages de Lili se réserve le droit de suspendre ou d'annuler la prestation sans préavis, sans que cela n'ouvre droit à remboursement.

---

11. Droit de rétractation

Conformément aux dispositions du Code de la consommation, le client dispose d'un délai légal de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du contrat pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à motiver sa décision.

Toutefois, conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé lorsque la prestation a été pleinement exécutée avant l'expiration du délai de rétractation, à condition que l'exécution ait commencé avec l'accord exprès du client et son renoncement exprès à l'exercice de son droit de rétractation.

Dans le cadre des prestations de travel planning proposées par Les Voyages de Lili, le client reconnaît que la prestation est personnalisée et peut débuter immédiatement après validation du devis. En demandant l'exécution immédiate de la prestation avant la fin du délai de rétractation, le client reconnaît expressément renoncer à l'exercice de son droit de rétractation.

☐ **Je demande l’exécution immédiate de la prestation et renonce expressément à mon droit de rétractation.**

---

12. Données personnelles (RGPD)

- Les données collectées (nom, coordonnées, préférences de voyage) sont utilisées uniquement dans le cadre de la prestation.
- Elles ne seront pas transmises à des tiers sans l’accord du client, sauf lorsque nécessaire à la réalisation de la prestation (ex : partage d’un contact d’hébergement).
- Les données personnelles sont conservées pendant une durée maximale de 2 ans après la fin de la prestation.
- Le client dispose d’un droit d’accès, de rectification et de suppression de ses données en écrivant à voyages.de.lili@gmail.com

---

13. Propriété intellectuelle

Les itinéraires, carnets de voyage, cartes, photos et contenus créés par Les Voyages de Lili sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.
Ils sont destinés à un usage strictement personnel par le client et ne peuvent être reproduits, diffusés ou exploités commercialement sans autorisation écrite.

---

14. Force majeure

Pendant la durée du contrat, les Parties s’engagent à agir de bonne foi au regard de leurs droits contractuels et à prendre toute mesure en vue de la réalisation des présentes.

Chacune des parties est tenue d'exécuter ses obligations contractuelles même si un ou plusieurs événements rendent leur exécution plus onéreuse ou complexe que ce qui pouvait raisonnablement être prévu au moment de la conclusion du contrat.

En cas de changement de circonstances imprévisibles lors de la conclusion du contrat, conformément aux dispositions de l’article 1195 du Code Civil, la Partie qui n’a pas accepté d’assumer un risque d’exécution excessivement onéreuse peut demander une renégociation du contrat à son cocontractant.

De même, en cas de force majeure au sens des dispositions de l'article 1218, il y a force majeure lorsqu'un évènement extérieur, imprévisible et irrésistible, échappant au contrôle des parties, ne pouvait être raisonnablement anticipé lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant l'exécution des obligations prévues par le présent contrat.

La Partie invoquant un cas de force majeure devra prévenir l'autre Partie par tout moyen et dans les plus brefs délais.

En pareil cas, les Parties pourront suspendre l'exécution de leurs obligations, sans engager leur responsabilité.

Le prestataire pourra alors dans un tel cas, suspendre l'exécution de la prestation sans que le client ne puisse prétendre à indemnisation.

Ni l'imprévision, ni la force majeure ne permettent d'engager la responsabilité des parties.

---

15. Droit applicable et litiges

- Les présentes conditions sont soumises au droit français.
- En cas de litige, une solution amiable sera recherchée prioritairement.
- Le client est informé de la possibilité de recourir gratuitement à un **médiateur de la consommation** conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation : **CM2C – Centre de la Médiation de la Consommation de Conciliateurs de Justice, 49, rue de Ponthieu, 75008 Paris, 01 89 47 00 14, www.cm2c.net**
- À défaut d'accord amiable, le litige sera porté devant les tribunaux compétents conformément aux règles de droit commun.

---

16. Recommandations d'assurance de voyage

Il est fortement recommandé au client de souscrire une assurance voyage couvrant notamment les risques d'annulation, d'interruption de séjour, de maladie, d'accident ou de perte de bagages.

---

17. Confidentialité

Les Voyages de Lili et le client s'engagent à respecter la confidentialité des informations échangées dans le cadre de la prestation.

Les informations personnelles, les échanges et les éléments relatifs au projet de voyage ne peuvent être communiqués à des tiers sans l'accord de la partie concernée, sauf lorsque cette communication est nécessaire à la bonne réalisation de la prestation, notamment auprès des partenaires professionnels concernés, ou lorsqu'elle est imposée par la loi.

Cette obligation de confidentialité s'applique pendant toute la durée de la prestation et demeure applicable après son achèvement.

Signature / date + mention “lu et approuvé”