



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 définissent les modalités dans lesquelles **Les Voyages de Lili** propose ses prestations de *travel planning* (organisation et planification de voyages personnalisés).

Le service comprend : la recherche, la sélection et la proposition de moyens de transport, d'hébergement, d'activités et de conseils pratiques.

⚠ Les Voyages de Lili n'est pas une agence de voyage et ne procède pas directement aux réservations ni aux paiements pour le compte du client.

Les réservations sont effectuées par le client auprès des prestataires tiers (compagnies aériennes, hôtels, etc.) via les liens ou informations fournis.

Les Voyages de Lili ne détient pas d'immatriculation auprès d'Atout France et n'intervient jamais en tant qu'intermédiaire pour la réservation, l'encaissement ou l'émission de titres de transport ou de prestations touristiques. Le client contracte directement avec les prestataires tiers.



3. Nature de l'engagement

Les Voyages de Lili s'engage à :

- Fournir une prestation **de conseil et de planification** conforme aux 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 fournit

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 ne pourra être tenu responsable des retards, annulations, modifications ou défaillances des prestataires tiers (compagnies de transport, hébergements, agences locales, prestataires d'activités touristiques etc).
- Les informations communiquées (formalités administratives, santé, devises, sécurité) sont fournies à titre indicatif. Il appartient au client de vérifier auprès des autorités compétentes et de souscrire aux assurances nécessaires.
- La responsabilité de Les Voyages de Lili, lorsqu'elle est engagée, est limitée au montant de la prestation effectivement payée par le client, sauf disposition légale impérative contraire.
- Les liens et références vers des prestataires tiers sont fournis à titre d'information. Les Voyages de Lili ne garantit pas leur exactitude, leur disponibilité ni leurs conditions.
- Le client est l'unique responsable de l'utilisation qu'il fait des éléments fournis par Les Voyages de Lili



La responsabilité de “Les Voyages de Lili” ne peut être engagée :

- En cas d’absence de contenus ou informations livrés par le client pour la réalisation de la prestation ou en cas de retard de livraison dudit contenu.
- En cas de force majeure, d’imprévision ou d’évènement imprévisible échappant à son contrôle raisonnable.

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 **livrable final sous forme de carnet de voyage digital**, dont le contenu varie selon l’offre choisie.

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 ;
- Une première estimation (vols et hébergements) peut être proposée à la demande du client. Cette prestation est optionnelle et peut être proposée à titre payant. Le caractère payant est précisé en amont et mentionné sur le devis.
- La conception d’un séjour personnalisé de **1 à 4 jours**, pour un séjour fixe ou non ;
- La recherche et la sélection :
 - d’hébergements,
 - de moyens de transport adaptés,
 - d’activités et d’expériences,
- Des conseils pratiques relatifs au séjour (rythme, organisation, recommandations locales) ;
- Pas d’ajustements possibles pour cette offre ;
- La remise d’un **carnet de voyage en format PDF**, comprenant l’itinéraire, les recommandations et les liens utiles (activités, restaurants...)



« 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 ;
- Une première estimation (vols et hébergements) peut être proposée à la demande du client. Cette prestation est optionnelle et peut être proposée à titre payant. Le caractère payant est précisé en amont et mentionné sur le devis.
- La conception d'un voyage sur mesure à partir de 5 jours, pouvant inclure un séjour fixe ou road trip ;
- 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, dans la limite de ceux indiqués sur le devis ;
- La remise d'un **carnet de voyage digital détaillé** avec les liens utiles (activités, points GPS, 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 ;
- Une première estimation (vols et hébergements) peut être proposée à la demande du client. Cette prestation est optionnelle et peut être proposée à titre payant. Le caractère payant est précisé en amont et mentionné sur le devis.
- La conception d'un voyage sur mesure à partir de 5 jours, exclusivement dédié aux voyages de noces.
- La construction d'un itinéraire complexe ou multi-destinations ;
- 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**.

Ces offres peuvent, à la demande du client, intégrer une dimension "expérience surprise", incluant notamment la mise en place d'une scénarisation (indices, révélation de la destination). Les modalités spécifiques sont précisées dans le devis accepté.



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 mise en place d'une scénarisation (indices, 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.

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

1. Prise de rendez-vous individuel à l'initiative du client.
2. Rendez-vous individuel d'échange pour définir les besoins du client, d'une durée variable **de 30 minutes à 1 heure**, selon l'offre choisie et les besoins exprimés par le client, ayant pour objet la définition du projet de voyage (attentes, contraintes, budget, envies).
3. **Envoi par courrier électronique** d'une proposition commerciale (devis), accompagnée des Conditions Générales de Vente ainsi que, le cas échéant, d'une estimation indicative (vols, hébergement) à la demande du client.
4. **Vérification, signature et acceptation** par le client du devis et des présentes CGV. À ce stade, la vente est considérée comme **définitive**.
5. **Phase de paiement**, selon les modalités prévues au devis accepté (paiement de la somme intégrale ou versement d'un acompte, selon l'offre choisie).
6. **Exécution de la mission**
7. **Rendez-vous de suivi** : présentation du voyage et validation ou non par le client
8. **Ajustements possibles** en fonction de l'offre choisie et selon les besoins exprimés par le client (indiqué sur le devis accepté)
9. **Rendez-vous de suivi** : présentation du voyage et validation par le client
10. **Rendez-vous bilan** avec livrable sous forme d'un carnet de voyage digital

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 précise ce qui est inclus dans la prestation et ce qui reste à la charge du client (transport, hébergement, activités, repas, etc.).
- Toute modification importante du projet initial (nombre de voyageurs, destination, durée du séjour ou prestations demandées) pourra entraîner l’établissement d’un nouveau devis.

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 débiter 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 événement 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 partenaire 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 Parties s'engagent à ne pas divulguer les termes du présent contrat sauf dans la mesure nécessaire à sa bonne exécution.

Chaque partie s'engage en outre à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, à la réputation et à l'image de marque de l'autre Partie, pas plus qu'à révéler à des tiers aucune information relative à la situation financière, économique ou sociale que leur partenariat, objet des présentes, leur auraient permis de connaître.

Signature / date + mention "lu et approuvé"