

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE**

## **ACTIVITE AGENCE DE VOYAGE**

*Date de mise à jour le 3 mars 2020*

### **I. PRÉAMBULE**

Les conditions générales de ventes suivantes, définissent l'ensemble des services et produits proposés par la société Sibylline Escapade.

Elles ont pour objectif de définir selon les articles R.211-3 à R.211-11 du Code du Tourisme, et en vertu de l'article R 211-12 du Code du Tourisme le contenu de la prestation aux clients, tout en tenant compte du concept de la société Sibylline Escapade, c'est-à-dire, le séjour inconnu. La prestation est partiellement détaillée dans le devis, pour garder le mystère du séjour. Le client en prend pleinement conscience lors de l'acceptation de la prestation.

Le client sera tenu pour seul responsable et devra reconnaître ses obligations en cas de non-consultation dans leur intégralité des conditions générales de ventes.

La société Sibylline Escapade se réserve le droit de modifier ses conditions générales de ventes sans avoir à en informer ses clients.

### **II. SIBYLLINE ESCAPADE**

Les présentes conditions générales de vente régissent l'ensemble des prestations mystères fournies par la société Sibylline Escapade.

Sibylline Escapade est une société de droit français au capital de 7 500 euros dont le siège social est situé 7 rue Alexandre Fleming 49000 ANGERS, enregistrée sous le numéro 821 985 199 au RCS de Angers.

Sibylline Escapade est immatriculée au registre des agences de voyages auprès de ATOUT FRANCE sous le numéro IM049160002 et a souscrit une assurance de responsabilité professionnelle auprès de HISCOX (contrat N°PRC0145529) garantissant sa responsabilité à hauteur de 1,5 M€- par sinistre et par année, ainsi qu'une Garantie financière illimitée auprès de GROUPAMA (N° Police 4000717010)

Sibylline Escapade commercialise ses offres de séjours via le site internet [www.sibylline-escapade.fr](http://www.sibylline-escapade.fr) et ses différents points de vente et ses clients acceptent les conditions générales de ventes en cochant la case à cet effet lors de la commande du séjour, après avoir lu et accepté ces dernières.

### **III. LES SÉJOURS DE SIBYLLINE ESCAPADE**

#### **a) Définition du séjour**

La société propose des séjours surprises touristiques dans l'ouest de la France (Normandie, Centre, Bretagne, Pays de la Loire et la partie Nord de la Nouvelle Aquitaine). La destination choisie se situera à maximum 2h30 de route du domicile du client. Le client ne connaît pas le contenu de son séjour et le découvre au fur et à mesure grâce aux différents indices communiqués. Il en convient par ce fait que la société Sibylline Escapade, indique lors d'une proposition d'escapade surprise, le nombre de nuitée, de repas et d'activités, compris dans la formule, sans en divulguer les noms précis, pour entretenir la surprise.

Les séjours proposés par Sibylline Escapade sont considérés comme des forfaits touristiques dès lors qu'ils sont conformes à l'article L. 211-2 du Code du tourisme, et correspondent aux trois critères ci-dessous :

- Résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

- Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée.

-Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

Le séjour de Sibylline Escapade peut être offert, il prendra donc la forme du produit dénommé « SibyllinePass » et sera personnalisé pour son destinataire.

Le produit SibyllinePass est valable sur une durée d'un an à partir de la date d'achat.

## **b) Fonctionnement du séjour**

Sibylline Escapade propose des séjours surprises personnalisés en fonction de ses clients. Pour cela ses clients remplissent un questionnaire qui se trouve sur le site [www.sibylline-escapade.fr](http://www.sibylline-escapade.fr), afin de connaître les informations relatives au séjour. Le client atteste la réalité des réponses, et la société Sibylline Escapade ne pourra pas être mise en cause en cas d'informations erronées du questionnaire. Pour valider l'envoi des informations du questionnaire le client déclare expressément accepter le principe d'une prestation surprise, donc non-définie, dont le contenu découlera de la seule analyse de Sibylline Escapade des données du questionnaire (« Je déclare expressément accepter les aléas dans le contenu de la prestation résultant du concept de Sibylline Escapade, et j'atteste avoir déclaré tous les risques d'incompatibilités personnels ou médicaux dont Sibylline Escapade doit avoir connaissance pour le séjour »).

Sibylline Escapade établit ensuite un devis, avec un récapitulatif du séjour, mais sans détail des prestations, comme le veut le concept des séjours surprises, proposés par la société. Il indique les prestations prises en charge et celles non-incluses dans le séjour. Ce devis est établi en fonction du mode de prise en charge, du thème choisi et des envies du client détaillées dans le questionnaire.

Pour confirmer le séjour, le client doit procéder au règlement de la prestation selon les modalités définies. Par cet acte, le client s'engage à accepter les conditions générales de ventes.

A la suite du règlement, le client reçoit dans les meilleurs délais, le récapitulatif de son séjour, avec la modalité de paiement, ce document pourra faire effet de facture.

Quelques jours avant son départ, la société Sibylline Escapade envoie à son client le carnet de bord de son séjour, il comprend différentes indications et les indices. Le client sera susceptible de recevoir des SMS pour des indices supplémentaires avant son départ.

## **c) Le Sibylline Pass**

Sibylline Escapade propose également le SIBYLLINE PASS, la formule cadeau du séjour surprise personnalisé. Ce pass a une durée de validité d'un an à partir de la date d'achat de ce dernier. Il n'est pas nominatif et peut être cédé à une autre personne. Dans ce cas, il est prié d'en informer Sibylline Escapade.

Les modalités d'utilisation du Sibylline Pass sont les suivantes :

D'avril à septembre : il faudra réserver un mois et demi à l'avance.

D'octobre à mars : il faudra réserver le Sibylline Pass un mois à l'avance.

Pour valider la réservation, le client doit se rendre sur le questionnaire en ligne et suivre le fonctionnement du séjour expliqué ci-dessus.

## **IV. LES COMMANDES**

Le devis ou contrat est à retourner avant la date ou à la date indiquée sur le devis.

La commande est réputée ferme et définitive dès lors que le devis est retourné signé avec la mention « bon pour accord » par voie postale au siège social SIBYLLINE ESCAPADE 7 rue Alexandre Fleming 49100 ANGERS, ou par mail [contact@sybilline-escapade.fr](mailto:contact@sybilline-escapade.fr), accompagné des pièces demandées (acompte,...) avant la date de fin de validité figurant sur le devis.

## V. QUALITE DE LA PRESTATION

Sibylline Escapade s'engage à exécuter le service à la date limite portée sur le devis. Il lui incombe de choisir avec soin ses prestataires de services et d'organiser le séjour avec la plus grande rigueur

En cas d'annulation d'un prestataire de Sibylline Escapade, cette dernière s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de permettre l'accès du client aux services promis sans augmentation du prix stipulé au bon de commande

## VI. TARIFICATIONS ET PAIEMENTS DES PRESTATIONS

### a) La Tarification

Le prix de la prestation est ferme, définitif et en euros lors de la validation du devis par le client. Le prix comprend uniquement les prestations mentionnées dans le récapitulatif de la prestation envoyée au client. Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.), les frais de vaccination, visa, les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas si elles ne sont pas mentionnées, les hausses de carburant, ainsi que d'éventuelles taxes gouvernementales.

### b) Les conditions de paiements

En France, les prix indiqués lors des propositions sont exprimés en EUROS TTC (TVA non récupérable) pour les prestations liées au Voyage (hébergement et transport) conformément au code du tourisme.

- Le règlement par carte bancaire via le site internet [www.sibylline-escapade.fr](http://www.sibylline-escapade.fr)
- Le virement bancaire en indiquant le nom du client et la date de la commande.
- Le règlement par chèque à l'ordre de Sibylline Escapade.
- Le règlement en espèces pour un montant inférieur ou égal à 1000 €

Toutes les commandes, quels que soit leur origine et leur lieu d'exécution, sont payables en EUROS. Le règlement de la prestation pour les Sibylline Pass (version cadeau) se fait en intégralité (100%) lors de la commande.

Le règlement de la prestation pour les séjours surprises organisés (Hors SibyllinePass) se fera comme suit : Validation de la prestation à moins de 30 jours de la date de départ : 100 % du montant devra être réglé. Validation de la prestation avant 30 jours de la date de départ: un acompte de 50% sera demandé pour la réservation et le reste à payer devra être réglé à 30 jours avant le départ.

Sibylline Escapade se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé totalement ou partiellement une commande précédente ou avec laquelle un litige de paiement serait en cours.

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation les clients ne bénéficient pas de délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via les sites internet de vente de voyages.

### c) Les retards de paiement

Tout retard de paiement entraînera de plein droit, des pénalités de retard calculées au taux annuel de 11% sur le montant TTC, exigibles dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

## **VI. MODIFICATIONS ET ANNULATIONS DU SEJOUR APRES VALIDATION DE LA COMMANDE**

Les conditions de modifications et d'annulation de séjour ci-dessous, s'appliquent aux clients qui ont réservé et payé leur séjour inconnu ou Sibylline Pass sur le site [www.sibylline-escapade.fr](http://www.sibylline-escapade.fr)

Toute annulation partielle ou totale entrainera des frais de dossier pour couvrir le temps passé à organiser le séjour. Ces frais s'élèveront à 10% du montant de la commande en supplément des pénalités d'annulation demandées par les prestataires.

### **a) Modification du séjour et frais d'annulation**

Les modifications demandées par le client ne pourront être prises en charge à moins de 8 jours du début du séjour. Elles devront être adressées par courrier électronique avec accusé de réception ou par lettre recommandée avec accusé de réception à la société Sibylline Escapade.

Ces modifications entraineront la présentation d'un nouveau devis, dans le cas où les prestataires ne pourront pas effectuer au même tarif la/les prestation(s) initialement prévue(s) dans le séjour.

Si les modifications ne peuvent pas être réalisées par les prestataires, et mettent en cause le déroulement du séjour, la société Sibylline Escapade ne pourra pas rembourser l'intégralité de la prestation. La somme du séjour sera reversée au client sous forme d'avoir, qui sera valable sur une période d'un an.

Toutes modifications demandées par le client entraineront les frais suivants :

Plus de 30 jours avant le départ : 30€ par personne

De 30 à 16 jours avant le départ : 50€ par personne

De 15 à 8 jours avant le départ : 80€ par personne

### **b) Annulation d'un séjour**

L'annulation d'un séjour ne pourra être prise en compte qu'à réception de la notification par écrite envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception à la société Sibylline Escapade 7 rue Alexandre Fleming 49000 ANGERS

Des frais d'annulation seront demandés dès lors où la prestation a été validée par le paiement, ce qui engendre l'acceptation des conditions générales de ventes.

La non présentation du client au séjour, ou le refus de pratiquer une activité prévue dans le séjour ne pourra donner lieu à un remboursement de la prestation.

Les frais engendrés par l'annulation du séjour par le client sont les suivants :

Plus de 45 jours avant le départ : 35% du montant du séjour ;

Entre 44 jours et 30 jours avant le départ : 40% du montant du séjour ;

Entre 29 jours et 15 jours avant le départ : 60% du montant du séjour ;

Entre 14 jours et 7 jours avant le départ : 90% du montant du séjour ;

Une semaine avant le départ et en cas de non présentation : 100% du montant du séjour

## **VII. RECLAMATIONS**

Toute réclamation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives, dans les huit jours calendaires suivants l'exécution de la prestation, à l'adresse suivante : SIBYLLINE ESCAPADE, 7 rue Alexandre Fleming 49000 ANGERS

## **VIII. ASSURANCES ET RESPONSABILITÉS**

### **a) Assurances**

Afin que le séjour se déroule au mieux pour ses clients Sibylline Escapade recommande vivement de souscrire à une assurance qui couvre les frais relatifs au séjour : rapatriement, maladie, accident, catastrophes naturelles.

Les conseillers de Sibylline Escapade sont à disposition pour orienter leurs clients vers le meilleur assureur qui correspond à leur prestation.

## **b) Responsabilité**

Sibylline Escapade ainsi que ces prestataires qui constituent le séjour avec des prestations touristiques (hébergement, restauration ou activité) ne pourront pas être tenu responsable dans les cas suivants :

La mauvaise compréhension à la lecture du contrat des ou de la prestation du séjour

La force majeure qui se définit comme suit : La force majeure est définie comme tout évènement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et irrésistible qui empêche le client et/ou l'agence/ses fournisseurs d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat (émeutes, guerres, troubles politiques, situation sanitaire, pollutions, évènements naturels et/ou climatiques) ou incidents techniques extérieurs à Sibylline Escapade (grèves des personnels du secteur aérien, encombrement de l'espace aérien, retards des moyens de transports, perte ou vol de bagages ou d'autres effets)

Avant le départ en cas d'annulation imposée par des circonstances de force majeure et / ou motivée par la protection de la sécurité de nos clients et / ou sur injonction d'une autorité administrative. Nous pourrions cependant et conformément, aux dispositions prévues dans le Code du Tourisme, proposer à nos clients la modification des dates, des horaires et des itinéraires prévus

Les frais éventuels engendrés (taxe, hôtel, changement de moyen de transport, parking,...) par le cas de force majeure ne pourront pas être assurés par Sibylline Escapade et seront à la charge du client.

## **IX. INFORMATIQUES ET LIBERTÉS**

En application de la loi 78-17 du 6 janvier 1978, il est indiqué qu'il est nécessaire de récolter des données personnelles du client pour l'élaboration de son séjour et notamment pour la facturation. Ces dernières pourront être transmises aux prestataires de Sibylline Escapade pour assurer le bon déroulement de la prestation. Le client dispose, conformément aux réglementations nationales et européennes en vigueur d'un droit d'accès permanent, de modification, de rectification et d'opposition s'agissant des informations le concernant.

## **X. DROITS A L'IMAGE**

Le client autorise Sibylline Escapade à prendre des photos et des vidéos des prestations réalisées (à titre gracieux) à des fins de communication sur son site internet et/ou sur les réseaux sociaux et/ou sur tout support de communication et en tous formats (billetterie évènement public, flyers publicitaires,...)

Sibylline Escapade s'engage à respecter la vie privée de chaque participant à l'évènement et veillera à la dissimulation d'information pouvant nuire à l'image et à l'intimité de chacun.

Le client peut, s'il le souhaite, faire valoir son droit d'opposition à l'utilisation de son image, celle de ses participants ou celle de son évènement en

remplissant le formulaire d'autorisation de droit à l'image.

## **XI. CONFIDENTIALITE, RGPD**

Les données personnelles concernant le client sont récoltées dès le premier contact web, téléphonique ou de visu. Elles sont composées de vos noms, prénoms, adresses postales, téléphones fixes et mobiles, adresses mail et de dates particulières comme votre date d'anniversaire, de mariage, de départ en retraite,... Ces données sont également composées de vos réponses à notre questionnaire.

Sibyline Escapade utilisera ces données pour

- organiser le séjour de son client, pour établir le devis et les factures.
- Pour vous communiquer différents éléments.
- Pour entrer en contact avec vous dans le cadre du suivi de la prestation.
- Pour envoyer nos newsletters.

Ces données ne seront jamais vendues.

## **XII. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Le nom commercial et la marque ci-avant rapportés ainsi que le contenu du site internet [www.sibyline-escapade.fr](http://www.sibyline-escapade.fr) est la propriété du vendeur et de ses partenaires et est protégé par les lois françaises et internationales relatives à la propriété intellectuelle.

Sibyline Escapade est propriétaire de tous les droits de la propriété intellectuelle sur ses photographies, et l'ensemble de ses visuels ou analyses effectués, même pour un client. Sibyline Escapade se réserve le droit de demander des contreparties financières en cas de non-respect de ses règles, et sans demande écrite préalable d'utilisation ou de reproduction.

L'utilisation ou la reproduction totale ou partielle de ce contenu est strictement interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon

## **XIII. RÉVISIONS DES CONDITIONS DE VENTES**

La version des Conditions de Vente applicables est celle en vigueur au jour de la réservation. Sibyline Escapade se réserve le droit de modifier ou de mettre à jour les ses conditions de vente à tout moment et sans préavis (à noter que les conditions de vente n'ont pas d'effet rétroactif)

## **XIV. MÉDIATION**

En cas de difficultés dans la mission, le client peut saisir le médiateur MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17

## **XV. INFORMATIONS PRÉCONTRACTUELLES**

Le client reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à l'achat ou à la passation de sa commande, d'une manière claire et compréhensible, des présentes Conditions Générales de Vente et de toutes les informations et renseignements visés aux articles L 111-1 à L 111-7 du Code de la consommation et l'article L211 et suivant du code du tourisme.