



CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES

Dernière mise à jour : 2024-10-09

Les présentes Conditions Générales de Services (les « CGS ») régissent les services fournis par LES VOYAGES DE CHARLENE (« Le Prestataire ») aux Clients et Clients non professionnels (les « Clients » ou le « Client »). En utilisant ces services, vous acceptez ces conditions.

LES VOYAGES DE CHARLENE propose des services de Travel Planner. Son objectif est de conseiller et de proposer une organisation concordant avec le Voyage envisagé par le Client.

Attention, les Services proposés par LES VOYAGES DE CHARLENE n'incluent pas la réservation auprès des établissements recommandés, celle-ci est à la charge et à la discrétion du Client.

Article 1 – Objet

Les présentes CGS régissent la relation entre le Client et LES VOYAGES DE CHARLENE dans le cadre de la réalisation de ses Services.

Lorsque le Client accepte le devis, il est notamment invité à lire et accepter les présentes CGS.

La preuve de l'acceptation des CGS est conservée conformément à la Politique de confidentialité.

Article 2 – Documents contractuels

La relation contractuelle entre le Client et LES VOYAGES DE CHARLENE se compose des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- Les présentes CGS ;
- La facture ;
- Le devis.

En cas de contradiction entre les documents, le document de rang supérieur prévaudra. Ces documents comprennent l'intégralité des obligations entre le Client et LES VOYAGES DE CHARLENE, tout autre document ne saurait prévaloir.

Article 3 – Accès aux services

L'accès aux Services proposés par LES VOYAGES DE CHARLENE est réservé aux personnes physiques juridiquement capables de souscrire un contrat.

Le Client peut faire une demande de devis à LES VOYAGES DE CHARLENE en remplissant le formulaire prévu à cet effet sur le Site ou en envoyant un courriel à contact@charlene-voyages.com.

Afin d'obtenir plus d'informations sur les Services proposés par LES VOYAGES DE CHARLENE, le Client peut bénéficier d'un rendez-vous téléphonique gratuit en réservant un horaire auprès de contact@charlene-voyages.com ou remplissant le formulaire présent sur le Site.

Le Client valide le devis par écrit, par courriel. Le devis émis par LES VOYAGES DE CHARLENE est valable pour une durée maximale de 1 mois à compter de la date de sa réception par le Client, sauf indication contraire spécifiée dans le devis lui-même. Passé ce délai, LES VOYAGES DE CHARLENE se réserve le droit de réévaluer et de modifier les termes du devis, y compris les tarifs et les conditions, avant de procéder à la fourniture du service.

Après avoir validé le devis, le Client est invité à lire les présentes CGS.

À des fins de preuve de l'ensemble de la commande du Client, LES VOYAGES DE CHARLENE conserve dans des conditions de sécurité raisonnables les preuves de communications, de bon de commande, de signature, de transaction et de facture.

Article 4 – Caractéristiques de services

Pour chaque demande de voyage, le Client sollicite le Prestataire via son site internet <https://charlene-voyages.com/> en remplissant le formulaire de contact, la demande de rendez-vous en ligne ou par courriel. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur. À réception des premières informations, LES VOYAGES DE CHARLENE vérifie la faisabilité du voyage en termes de destination et de budget.

Après une première recherche rapide, LES VOYAGES DE CHARLENE organise une première prise de contact gratuite pour définir les besoins du Client, pour connaître l'ensemble des détails et pour proposer la formule correspondant à la recherche. Après plusieurs tentatives d'échanges et en cas de non-réponse, la demande de voyage ne sera pas traitée. Lorsque le cahier des charges est clairement établi et accepté par le Client, LES VOYAGES DE CHARLENE valide la réalisation de la commande et envoie un courriel qui contient l'ensemble des détails de l'itinéraire du voyage et la demande de règlement.

LES VOYAGES DE CHARLENE se réserve le droit de ne pas confirmer une commande pour quelque raison que ce soit. La vente ne sera considérée comme valide qu'après validation du devis et paiement intégral de la facture. Il appartient au Client de vérifier l'exactitude de la commande et de signaler immédiatement toute erreur. LES VOYAGES DE CHARLENE se réserve le droit d'annuler ou de refuser toute commande d'un Client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure.

La facture doit être réglée avant la recherche approfondie du voyage. Une fois cette dernière payée, la proposition de voyage est envoyée sous un délai de 10 jours ouvrés. Elle se présentera sous forme d'un document PDF précisant les différentes propositions de transports, d'hébergements, et autres prestations demandées (location de voiture, activités, excursions ...) pour le voyage demandé. Les liens de réservation sont renseignés dans ce document pour que le Client fasse ses réservations.

Sans nouvelle du Client pour avancer sur le projet de voyage, LES VOYAGES DE CHARLENE ne donnera pas suite à la création du voyage après 5 jours de tentatives par courriel.

Ces propositions peuvent être affinées selon la demande du Client, sans limite. Une fois ayant l'accord du Client sur les propositions finales, LES VOYAGES DE CHARLENE clôturera ce séjour et aucune autre recherche ne pourra être effectuée, la commande n'est pas modifiable.

La responsabilité finale de procéder aux réservations des hébergements, des transports et activités parmi les suggestions du Prestataire, LES VOYAGES DE CHARLENE, appartient au Client. LES VOYAGES DE CHARLENE ne procédera à aucune réservation à la place du Client.

Les propositions fournies par LES VOYAGES DE CHARLENE ne sont pas réservées par ce dernier, les tarifs peuvent varier ou l'hébergement peut être déjà réservé. LES VOYAGES DE CHARLENE n'est pas responsable de cette hausse de tarif ou de la non-disponibilité.

LES VOYAGES DE CHARLENE ne possède aucun lien contractuel et financier avec les organismes recommandés.

Tout le contenu proposé est en langue française.

Les Services proposés par LES VOYAGES DE CHARLENE sont disponibles à la vente internationale.

Le Client souscrit aux Services disponibles au moment de sa commande.

Article 5 - Modalités de paiement

La validation du devis vaut acceptation du tarif et implique l'obligation du Client de régler le prix indiqué. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après validation du devis et réception du paiement dû.

Le mode de paiement proposé au Client lors de la commande est le paiement par un système de paiement sécurisé en ligne (type Stripe ou PayPal) : les informations nécessaires au règlement seront communiquées au Client par courriel lors de l'envoi de la facture.

Il est ici précisé qu'à aucun moment LES VOYAGES DE CHARLENE n'aura connaissance ou sera en possession des coordonnées bancaires du Client.

Le prix est payable en totalité et en un seul versement dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'envoi de la facture par courriel.

En outre, tout retard de paiement entraîne de plein droit l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) dollars canadiens, sans préjudice des pénalités de retard.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le Client, sans préjudice de toute autre action que LES VOYAGES DE CHARLENE serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du Client.

LES VOYAGES DE CHARLENE ne sera pas tenu de procéder à la fourniture des Services commandés par le Client si celui-ci ne lui en paye pas le prix en totalité dans les conditions ci-dessus indiquées.

Le paiement effectué par le Client ne sera considéré comme définitif qu'après encaissement effectif des sommes dues, par le Prestataire, LES VOYAGES DE CHARLENE.

Article 6 – Fournitures de services

LES VOYAGES DE CHARLENE s'engage à faire ses meilleures recherches pour fournir les Services commandés par le Client dans le cadre d'une obligation de moyens. Tout délai communiqué l'est à titre indicatif et ne constitue pas un engagement ferme du Prestataire.

Article 7 – Livraison

Après réception du paiement intégral de la prestation, LES VOYAGES DE CHARLENE fournira au Client par courriel un fichier numérique au format PDF comportant une sélection de prestations avec les liens de réservation pour les transports, les hébergements, et autres prestations (location de voiture, activités, excursions ...) proposées par LES VOYAGES DE CHARLENE et/ou choisies par le Client.

Dans un second temps, après que le Client ait effectué les réservations, un carnet de voyage numérique au format PDF contenant les informations détaillées relatives à son voyage sera envoyé au Client par courriel.

Article 6 – Droit de rétractation

Compte tenu de la nature des Services fournis, les commandes passées par le Client ne bénéficient pas du droit de rétractation. Le contrat est conclu de façon définitive dès la passation de la commande par le Client selon les modalités précisées aux présentes CGS.

Article 7 – Responsabilité

LES VOYAGES DE CHARLENE s'engage à fournir les meilleurs services à son Client pour lui proposer un séjour sur-mesure pour la prestation demandée. LES VOYAGES DE CHARLENE ne pourra en aucun cas être tenu responsable de l'échec de réservation du transport et/ou de l'hébergement proposé(s) si le Client ne réserve pas dans un délai très court suite à l'envoi des liens, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

LES VOYAGES DE CHARLENE ne peut être tenu responsable des informations erronées. Le Client se doit de renseigner les bonnes informations et vérifier en amont l'exactitude de ses données (aéroport de départ, dates de voyage, informations sur le logement ou autre prestation ...). Chaque demande est traitée avec les données envoyées dès le début de la création du voyage. Un changement de destination, de dates, ou autres éléments provoquant une nouvelle recherche complète d'un voyage ne pourra être traitée, ou devra faire l'objet d'une nouvelle facture.

LES VOYAGES DE CHARLENE ne peut être tenu responsable des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution des contrats entre le Client et les compagnies de transports, les différents moyens d'hébergement, les voyagistes ou tout autre prestataire intervenant dans le voyage proposé, ni être partie à quelque litige que ce soit entre le Client et ce prestataire.

LES VOYAGES DE CHARLENE ne peut être tenu responsable du mauvais déroulement d'un séjour, d'une annulation ou modification de vol, de train, d'une mauvaise expérience de voyage, d'hébergement ou toute autre prestation ou encore d'un événement imprévu quel qu'en soit sa nature (catastrophes naturelles, conditions climatiques exceptionnelles, grèves internes ou nationales, émeutes, crises politiques ou sanitaires...). La réservation du voyage ne relève que de la seule volonté et responsabilité du Client. Le service proposé par LES VOYAGES DE CHARLENE est uniquement un service de conseil, visant à faire gagner du temps et à faciliter les recherches de voyages.

LES VOYAGES DE CHARLENE s'engage à procéder régulièrement à la vérification du fonctionnement de son site <https://charlene-voyages.com/>. LES VOYAGES DE CHARLENE se réserve le droit d'interrompre momentanément l'accès à son site pour des raisons de maintenance. LES VOYAGES DE CHARLENE ne peut être tenu pour responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à son site qui pourraient être à l'origine des circonstances extérieures.

Article 8 – Propriété intellectuelle

- **Propriété des Contenus** : Tous les contenus fournis par LES VOYAGES DE CHARLENE, y compris, mais sans s'y limiter, les textes, images, graphiques, logos, et autres matériaux (collectivement, les « Contenus ») sont la propriété exclusive du Prestataire ou de ses concédants de licence. Vous ne pouvez utiliser ces Contenus que pour les besoins spécifiques de votre voyage et pour les services fournis par le Prestataire.
- **Utilisation non autorisée** : Toute reproduction, distribution, modification, ou utilisation non autorisée des Contenus sans l'autorisation écrite préalable de LES VOYAGES DE CHARLENE est strictement interdite. Cette interdiction s'applique à tout usage commercial ou non commercial.
- **Droits de propriété** : LES VOYAGES DE CHARLENE conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs aux Contenus et à toute propriété intellectuelle associée. Aucune licence ou droit autre que celui spécifiquement accordé dans le cadre de nos services ne vous est accordé.

Article 9 – Protection des données personnelles

- **Collecte et utilisation des données** : LES VOYAGES DE CHARLENE collecte des informations personnelles nécessaires pour la fourniture de ses services, notamment des informations de contact, des détails de voyage, et des préférences personnelles. Ces informations sont utilisées exclusivement pour traiter les demandes du Client.

- Conservation des données : Les données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la réalisation des services et pour satisfaire aux exigences légales ou réglementaires applicables. LES VOYAGES DE CHARLENE prend toutes les mesures raisonnables pour protéger les données contre tout accès, divulgation, ou destruction non autorisés.
- Droits d'accès et de rectification : Conformément aux lois en vigueur sur la protection des données, le Client a le droit d'accéder à ses données personnelles, de les corriger, ou de demander leur suppression. Pour exercer ces droits, le Client peut contacter LES VOYAGES DE CHARLENE à l'adresse courriel contact@charlene-voyages.com.
- Sécurité : LES VOYAGES DE CHARLENE utilise des mesures de sécurité appropriées pour protéger les données personnelles. Toutefois, aucune méthode de transmission sur Internet ou de stockage électronique n'est entièrement sécurisée. Le Prestataire ne peut garantir une sécurité absolue.

Article 10 – Force majeure

LES VOYAGES DE CHARLENE et le Client ne pourront être tenus pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de leurs obligations, telles que décrites dans les présentes, découle d'un cas de force majeure.

Sont considérés comme des événements de force majeure, sans que cette liste soit limitative : les décisions gouvernementales, l'incendie, la guerre, l'embargo, l'insurrection, la grève, les hostilités, les actes de terrorisme, le sabotage, l'inondation, l'explosion, les épidémies, la restriction de quarantaine, la fermeture d'usine et les conflits sociaux du travail.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre Partie de son impossibilité à exécuter sa prestation et s'en justifier auprès de celle-ci. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Article 11 – Droit applicable – Langue

Les présentes CGS sont régies par les lois de la province du Québec, Canada. Les présentes conditions générales sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Article 12 – Litiges

Pour toute réclamation merci de contacter le Prestataire par le formulaire de Contact qui se trouve sur le site <https://charlene-voyages.com/>.