

Conditions générales de réservation applicables aux prestations proposées par l'entreprise individuelle Bettina LANCHAIS

ARTICLE 1 : STIPULATIONS GENERALES

Les présentes conditions générales sont conclues entre :

- l'entreprise individuelle Bettina LANCHAIS (ci-après dénommée « Bettina LANCHAIS »), SIRET n° 882 354 582 00018, et dont le siège social est sis 52 avenue des Canadiens, 76 470 LE TREPORT,
- et toute personne souhaitant effectuer une réservation (ci-après dénommée le « Client ») d'une prestation organisée directement par Bettina LANCHAIS¹, via :
 - le site Internet www.bettina-conscience-corps-energie.fr et sa solution de billetterie www.billetweb.fr (ci-après dénommé « la solution de billetterie du site »),
 - en contactant Bettina LANCHAIS par téléphone ou messagerie (SMS, Whatsapp, Messenger etc....),

Bettina LANCHAIS et le Client seront ci-dessous dénommés ensemble les « Parties ».

Les Clients sont exclusivement des consommateurs, définis comme les personnes physiques agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

Les groupes et/ou organismes (CE, associations, groupes scolaires, etc.) souhaitant des prestations spécifiques et personnalisées doivent préalablement contacter Bettina LANCHAIS afin d'obtenir un devis détaillant les prestations proposées et les conditions tarifaires. En tout état de cause, ces prestations ne peuvent pas être réservées en ligne via le Site ou par téléphone et ne sont pas régies par les présentes conditions générales.

Le fait d'effectuer une réservation via la solution de billetterie du site et/ou par Téléphone et/ou par Messagerie implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales. A cet égard, la validation de la réservation confirme l'acceptation pleine et entière des présentes conditions par le Client.

Préalablement à la conclusion du contrat, Bettina LANCHAIS, via les informations diffusées sur la solution de billetterie du site, son site internet et ses brochures, informe le Client du contenu des Prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement et des conditions d'annulation du contrat.

Les informations figurant notamment dans les brochures ou sur la solution de billetterie du site ou le site internet peuvent faire l'objet de modifications, ces informations pouvant être modifiées ou supprimées sans préavis par Bettina LANCHAIS.

Les présentes conditions générales peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par Bettina LANCHAIS, les modifications étant alors applicables à toutes réservations postérieures à cette modification. Bettina LANCHAIS peut être amenée à modifier ponctuellement certaines stipulations de ses conditions générales, aussi il est conseillé au Client que celles-ci soient relues systématiquement avant chaque validation de réservation. En tout état de cause, les conditions générales sont celles applicables au jour de la réservation par le Client.

Le fait que l'une des Parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une des présentes conditions ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions. L'annulation d'une clause de ces conditions générales n'affectera pas la validité de conditions générales dans leur ensemble.

Pour toute question ou réclamation relative notamment aux Prestations, à sa réservation ou à ses données personnelles, le Client peut contacter Bettina LANCHAIS aux coordonnées suivantes :

- Par courrier : Bettina LANCHAIS, 52 avenue des canadiens, 76 470 LE TREPORT
- Par téléphone : 06.63.41.16.44
- Par courriel : natibenergie77@gmail.com

¹Ce qui exclut par exemple les sorties organisées en partenariat avec l'office de tourisme « Terres et Merveilles »

ARTICLE 2 : INFORMATIONS SPECIFIQUES

VENDEUR ET ORGANISATEUR

Entreprise Individuelle Bettina LANCHAIS

- siret 882 354 582 00018
- Adresse : 52 avenue des Canadiens, 76 470 LE TREPORT
- Assureur : Agent Général Zadock pour AXA France IARD, 313 terrasse de l'Arche, 92 727 Nanterre Cedex

ARTICLE 3 : LE SITE INTERNET www.bettina-conscience-corps-energie.fr

L'ensemble du contenu du Site internet www.bettina-conscience-corps-energie.fr ou de toute documentation publicitaire (illustrations, textes, libellés, marques, images, vidéos) est la propriété de Bettina LANCHAIS ou est utilisé avec l'autorisation des titulaires des droits en cause. Toute reproduction intégrale ou partielle, de même que la création de liens hypertextes, sont interdites, sauf si Bettina LANCHAIS donne son autorisation expresse et préalable.

ARTICLE 4 : RESERVATIONS, TARIFS ET PAIEMENT

RESERVATION

La réservation précise les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des Prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que définis dans l'article R. 211-4 du Code du tourisme. Bettina LANCHAIS s'efforcera d'apporter le plus grand soin à la communication d'informations relatives aux caractéristiques essentielles des Prestations. Les photographiques ou dessins portés sur le Site internet www.bettina-conscience-corps-energie.fr ou les brochures ne sont pas contractuels.

Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Le Client effectue sa réservation, au choix :

- Par téléphone ou SMS : au 06 63 41 16 44 aux jours et horaires d'ouverture
- Sur la solution de billetterie du site www.billetweb.fr. Ce lien de billetterie est inséré sur le site internet www.bettina-conscience-corps-energie.fr ainsi que sur certaines communications de Bettina LANCHAIS : Internet, les Réseaux sociaux, Messagerie, Mail...
- Par mail à l'adresse mail natibenergie77@gmail.com
- Par messagerie de réseaux sociaux à l'intention de bettina LANCHAIS ou de ses pages facebook.

TARIFS ET PAIEMENT

- Les Prestations sont facturées selon le tarif en vigueur mentionné sur la solution de billetterie du site et les documents de communication de Bettina LANCHAIS au jour de la réservation. Les prix sont indiqués en euros et s'entendent toutes taxes comprises, la TVA étant non applicable conformément à l'article 293 b du CGI.
- Les prix des Prestations ne comprennent pas les dépenses personnelles éventuelles du Client effectuées avant et/ou au cours de la réalisation des Prestations (sauf produits et/ou prestations expressément inclus dans la réservation du Client, tels que notamment, selon les Prestations, les billets pour la visite de l'abbaye du Mont-Saint-Michel et les trajets en bus).
- Le prix total de la réservation est en tout état de cause indiqué à la fin de la réservation en ligne, avant sa validation et correspond au prix des Prestations TTC. S'agissant des réservations par téléphone ou par messagerie, le prix total de la réservation sera indiqué au Client au téléphone ou par messagerie et sera en tout état de cause confirmé dans le récapitulatif de réservation adressé par Bettina LANCHAIS au Client.
- Bettina LANCHAIS se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment. Néanmoins, aucune modification postérieure à la réservation ne pourra être appliquée par Bettina LANCHAIS. Le tarif applicable aux Prestations est celui figurant sur le Site ou les documents de communication de Bettina LANCHAIS au jour de la réservation.

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge (âge des enfants), l'âge pris en considération sera l'âge de l'intéressé au jour de la réalisation des Prestations. Un justificatif de l'âge des enfants pourra être demandé à tout moment par le personnel de Bettina

LANCHAIS. A défaut de la présentation du justificatif, et en cas de doute avéré sur l'âge, il pourra être fait application du tarif adulte.

4.1 MODALITES ET CONDITIONS PARTICULIERES DE RESERVATION VIA LA SOLUTION DE BILLETTERIE « BILLETWEB » DU SITE

Billetweb est une solution de Billetterie éditée par la société Trustweb. Ladite Billetterie permet à des organisateurs d'événements de mettre en vente leurs Billets sur le site internet www.billetweb.fr. Billetweb agit en tant qu'intermédiaire au stade de la commercialisation mais sans jamais intervenir au niveau de l'organisation de l'événement.

Le Client réservera sa Prestation conformément aux indications qui lui sont données sur la solution de billetterie du site. Il s'engage à fournir les informations nécessaires complètes et exactes. En tout état de cause, le Client est responsable des informations saisies lors de sa réservation. Bettina LANCHAIS ne saurait être tenue pour responsable en cas d'erreur du Client notamment quant au choix de la Prestation et/ou de la date, nom, adresse, etc.

Les étapes pour procéder à la réservation sur la solution de billetterie www.billetweb.fr depuis le Site internet www.bettina-conscience-corps-energie.fr sont les suivantes :

- Depuis le site internet www.bettina-conscience-corps-energie.fr, lorsque le Client clique sur l'onglet ORANGE mentionnant le lieu de prestation de son choix, il est acheminé vers Billetweb (www.billeweb.fr), solution de billetterie du site.
- Dans billetweb, le Client choisi le cas échéant le lieu, ainsi que la date, le type de billet (paiement sur place ou en ligne). Il indique le nombre de billets souhaités (1 billet par participant), le cas échéant selon les tranches d'âges précisées. Puis le client valide ces informations en cliquant sur l'onglet gris «RÉSERVER».
- Le client indique dans le formulaire les informations requises relatives à ses coordonnées, il coche la case d'acceptation des conditions générales d'utilisation et clique sur l'onglet suite.
- Un récapitulatif du contenu du panier s'affiche dans l'espace «Récapitulatif ». Le client peut compléter sa commande en ajoutant d'autres dates
- Le Client doit ensuite cocher la case « J'ai lu et j'accepte les conditions générales ». Le client clique ensuite sur l'onglet bleu «Commander» (en cas de paiement sur place) ou « Payer » (en cas de paiement en ligne par carte bancaire).
 - Paiement par carte bancaire : Il est possible de régler votre commande par Carte Bancaire. Ledit paiement est traité par le partenaire bancaire de billet web dont les coordonnées sont accessibles depuis la page « mentions légales » du site billetweb. Il peut avoir recours au système 3D Secure. A l'issue de la transaction, un message de confirmation s'affiche et une confirmation de commande vous sera adressée par e-mail. Vous pourrez télécharger une facture à partir de celle-ci. Les échanges avec le site billetweb.fr sont sécurisés par chiffrement SSL et les coordonnées bancaires de l'acheteur ne sont pas conservées par billeweb.
 - Paiement sur place : un message de confirmation s'affiche, et une confirmation de commande vous sera adressée par e-mail.

Il est alors de votre responsabilité de vérifier la bonne réception des billets. En cas de non réception après plusieurs heures, merci de contacter Bettina LANCHAIS.

Le paiement par le Client formalise de manière ferme et définitive le contrat à distance conclu avec Bettina LANCHAIS.

4.2 RESERVATIONS PAR TELEPHONE

Le Client devra préciser, lors de sa réservation, la ou les Prestations choisies, la date des Prestations, le nombre de participants ainsi que l'âge de ces derniers, ses coordonnées (téléphone, adresse électronique) ainsi que toute autre information pouvant avoir une influence sur la réalisation des Prestations souhaitées. Les Prestations pouvant être choisies correspondent aux Prestations proposées via le Site et/ou les brochures de Bettina LANCHAIS.

Un récapitulatif de la réservation sera adressé par Bettina LANCHAIS au Client par courrier électronique, par SMS ou par messagerie. Ce récapitulatif précisera notamment les Prestations souhaitées, le nombre de participants, le tarif, ainsi que la date et le lieu de départ de ces dernières.

Le récapitulatif de la réservation doit être conservé, il constitue la preuve de la réservation du Client et du contrat liant les Parties.

Les Prestations sont payables en euros, en totalité et sur place le jour de la Prestation. Ce règlement pourra être effectué par chèque ou espèces. En tout état de cause, les moyens de paiement acceptés pour la Prestation choisie par le Client sont rappelés à ce dernier dans la confirmation de sa réservation adressé par Bettina LANCHAIS.

ARTICLE 6 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION

L'article L. 221-28 du Code de la consommation dispose que : « Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

•12° De prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée ; »

Ainsi, pour toute réservation de Prestation effectuée auprès de Bettina LANCHAIS, le Client est informé qu'il ne dispose d'aucun droit de rétractation, une annulation étant toutefois possible dans les conditions visées à l'article 7.2 des présentes conditions générales.

ARTICLE 7 : MODIFICATION / ANNULATION DES RESERVATIONS

7.1 MODIFICATION PAR LE CLIENT

Aucune modification quantitative ou qualitative de réservation ne peut être acceptée sauf accord préalable de Bettina LANCHAIS.

Les demandes de modification d'une réservation doivent être effectuées uniquement auprès de Bettina LANCHAIS :

- Par courrier électronique : natibenergie77@gmail.com
- Ou par téléphone (aux jours et horaires d'ouverture) : 06 63 41 16 44

En précisant le nom du Client, la Prestation concernée et la date.

Les demandes de modifications sont prises en compte jusqu'à vingt-quatre (24) heures avant la date prévue de la Prestation.

A défaut, les demandes de modifications ne seront pas prises en considération par Bettina LANCHAIS. Les modifications sont effectuées par Bettina LANCHAIS sous réserve des disponibilités et en fonction des possibilités à ce moment de la saison.

Lorsque la modification génère une augmentation du prix (prestations différentes, nombre de participants plus élevé, etc.), le montant supplémentaire est intégré directement dans la facture de Bettina LANCHAIS. Ces frais supplémentaires seront à régler le jour de la Prestation.

7.2 ANNULATION PAR LE CLIENT

Le Client a la possibilité d'annuler ses Prestations et doit en informer préalablement Bettina LANCHAIS par courrier électronique à l'adresse suivante : natibenergie77@gmail.com ou par téléphone 06 63 41 16 44.

Les annulations des Prestations par le Client sont soumises aux modalités suivantes :

- En cas d'annulation plus de quatorze (14) jours avant la date prévue de la Prestation : le Client ne supportera aucun frais d'annulation et sera intégralement remboursé par Bettina LANCHAIS des sommes qu'il aura versées le cas échéant.
- En cas d'annulation entre quatorze (14) jours avant la date prévue de la Prestation et la veille de la Prestation : l'annulation fera l'objet d'une facturation par Bettina LANCHAIS à hauteur de 30% du montant TTC de la Prestation annulée. A ce titre, le solde sera remboursé au Client par Bettina LANCHAIS dans les plus brefs délais en cas de réservation en ligne.
- En cas d'annulation le jour même de la Prestation : l'annulation fera l'objet d'une facturation intégrale par Bettina LANCHAIS. A ce titre, la Prestation annulée ne fera l'objet d'aucun remboursement des sommes éventuellement versées.

Si le Client ne se présente pas aux dates et heures convenues sans en informer préalablement Bettina LANCHAIS dans les conditions susmentionnées, les sommes éventuellement réglées par ce dernier au titre de sa réservation seront définitivement perdues.

Toutefois, si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution des Prestations, le Client peut annuler sa Prestation et a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire.

Les circonstances exceptionnelles et inévitables sont définies comme une situation échappant au contrôle de la Partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Il s'agit notamment des guerres ou autres problèmes de sécurité graves, tels que le terrorisme, de risques graves pour la santé humaine, comme l'apparition d'une maladie grave sur le lieu de destination, ou de catastrophes naturelles telles que des inondations, des tremblements de terre ou des conditions météorologiques rendant impossible un déplacement en tout sécurité vers le lieu de destination.

7.3 MODIFICATION / ANNULATION PAR Bettina LANCHAIS

Si les conditions de sécurité s'avèrent insuffisantes en raison de conditions météorologiques défavorables (orage, vents violents, brouillard, tempête, alerte orange météo France, etc.) et/ou en raison de la montée importante du niveau des eaux (marées importantes, lâcher d'eau, tempête, etc.), Bettina LANCHAIS pourrait être contrainte d'annuler les Prestations réservées, de telles circonstances étant considérées comme exceptionnelles et inévitables.

En pareilles hypothèses, Bettina LANCHAIS se réserve la possibilité d'annuler la Prestation à tout moment et sans préavis, une telle annulation pouvant avoir lieu le jour de la Prestation, ce que déclare reconnaître et accepter le Client. En tout état de cause, Bettina LANCHAIS informera le Client le plus rapidement possible.

Lorsque Bettina LANCHAIS annule la Prestation dans ces conditions, le Client a droit au remboursement intégral des sommes qu'il a versées le cas échéant, mais à aucun dédommagement supplémentaire.

Si Bettina LANCHAIS est contrainte de devoir modifier un élément essentiel du contrat, le Client dispose de la faculté soit de mettre fin à sa réservation et en obtenir le remboursement, soit d'accepter la modification proposée en signant un avenant au contrat.

Le Client devra alors faire connaître son choix dans les meilleurs délais. Lorsqu'il résilie son contrat, le Client a droit, sans supporter de pénalités ou de frais, au remboursement des sommes éventuellement versées.

Après le départ, si les conditions de sécurité des Clients l'exigent, Bettina LANCHAIS pourra adapter et/ou modifier l'itinéraire et/ou la durée de la Prestation initialement prévus.

ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à communiquer à Bettina LANCHAIS l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne exécution des Prestations. A cet égard, le Client demeure responsable du contenu et de l'exactitude des informations qu'il transmet à Bettina LANCHAIS.

Le Client doit en tout état de cause informer Bettina LANCHAIS, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement de la Prestation (personnes à mobilité réduite avec ou sans fauteuil roulant, présence d'un animal, etc.).

Le Client est en outre informé que les Prestations correspondent à des activités réalisées en extérieur et sont de ce fait exposées aux aléas climatiques (pluie, vent, froid, soleil, eau de mer, etc.).

Bettina LANCHAIS ne fournit aucun vêtements et/ou équipements aux Clients. Aussi, il appartient au Client de se munir de vêtements et d'équipements adaptés à la nature des Prestations réservées et notamment de vêtements chauds, vêtements de pluie, casquettes, lunettes de soleil, crème solaire, bouteilles d'eau, etc...

En outre, le Client est informé que les Prestations consistent pour la plupart notamment en des marches et traversées à pieds, la durée et la difficulté variant notamment selon les parcours choisis. Les Prestations requièrent donc un minimum d'aptitudes physiques. Aussi, si un Client ne parvient pas à terminer la Prestation, il pourra être amené à revenir au lieu de départ en bus, le prix du trajet devant être réglé en sus par le Client ou par ses propres moyens.

Par ailleurs, selon les circonstances, Bettina LANCHAIS pourra demander à un Client de ne pas poursuivre la Prestation, si ce dernier ne semble manifestement pas en capacité physique de la terminer.

Le Client doit se présenter aux dates et lieu prévus, les lieux de rendez-vous étant différents en fonction des Prestations et du parcours choisis par le Client. Le Client doit impérativement être présent sur place au moins cinq (5) minutes avant l'heure du départ prévue.

En cas de retard du Client, Bettina LANCHAIS débutera la Prestation avec les autres Clients présents, le Client retardataire ne pouvant réclamer aucun remboursement et/ou dédommagement à ce titre.

Il est interdit au Client de se rendre au lieu de rendez-vous sous l'emprise de l'alcool et/ou de substances stupéfiantes. A défaut, Bettina LANCHAIS pourra refuser la Prestation au Client concerné, sans possibilité pour ce dernier de réclamer un quelconque remboursement et/ou dédommagement. Il est par ailleurs interdit de consommer de l'alcool et/ou des substances stupéfiantes au cours de la Prestation.

S'agissant des réservations par téléphone, mail ou messagerie, le règlement devant se faire le jour de la Prestation, le Client devra se munir de moyens de paiement pour régler sa Prestation, ces derniers devant être conformes aux moyens de paiement acceptés selon le lieu de départ de la Prestation réservée (chèque ou espèces). A défaut de règlement sur place, Bettina LANCHAIS pourra refuser la Prestation.

Le Client peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer les Prestations, tant que le contrat n'a pas produit aucun effet. Dans ce cas, le Client est tenu d'informer Bettina LANCHAIS de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept (7) jours avant la date de la Prestation réservée.

ARTICLE 9 : RECLAMATIONS / PLAINTES / RESPONSABILITE

9.1 RECLAMATIONS / PLAINTES

Toute réclamation et/ou plainte éventuelle relative à une Prestation doit être adressée à Bettina LANCHAIS par courrier postal en lettre recommandée avec accusé de réception dans les plus brefs délais à compter de la constatation des anomalies faisant l'objet de la réclamation. Il appartient au Client de fournir toute justification quant à la réalité des anomalies constatées. Le Client devra joindre à sa réclamation les justificatifs de sa réservation. Bettina LANCHAIS examinera la réclamation / plainte et contactera alors le Client dans les plus brefs délais.

9.2 RESPONSABILITE

La durée des Prestations et les horaires de retour sont fournis à titre indicatif, ceux-ci pouvant varier en fonction notamment des conditions météorologiques et des participants (nombre, aptitudes physiques, etc.). En conséquence, la responsabilité de Bettina LANCHAIS ne pourra en aucun cas être engagée si la durée des Prestations et les horaires de retour ne correspondent pas exactement à la durée et aux horaires préalablement indiqués au Client.

Les dates d'exécution des Prestations sont donnés sur des dates et heures fermes.

Néanmoins, il est précisé que les Prestations correspondent à des activités en bord de mer et sont soumises aux conditions météorologiques, lesquelles peuvent avoir pour effet de retarder voire empêcher la réalisation des Prestations.

A ce titre, Bettina LANCHAIS ne pourra pas être tenue responsable pour tout retard et/ou empêchement des Prestations dû à des conditions météorologiques défavorables et/ou à des montées importantes du niveau des eaux, de telles conditions étant exceptionnelles et inévitables ce que déclare reconnaître le Client.

En tout état de cause, Bettina LANCHAIS ne pourra pas être tenue responsable pour tout retard et/ou empêchement dû à des circonstances exceptionnelles et inévitables ou à un cas de force majeure – tel que stipulé à l'article 10 des présentes – ou à une faute du Client ou d'un tiers.

Il est expressément convenu qu'aucun retard d'exécution ne pourra donner lieu à dommages-intérêts, sauf en cas de faute prouvée de Bettina LANCHAIS. En cas de retard prévisible, notamment en raison conditions météorologiques empêchant la réalisation des Prestations, Bettina LANCHAIS en informera le Client dans les plus brefs délais.

Bettina LANCHAIS se réserve le droit, en tant qu'entreprise indépendante, de sous-traiter tout ou partie de ses Prestations.

Bettina LANCHAIS s'engage à réaliser, conformément aux normes et règlements en vigueur, les Prestations définies dans la réservation. Bettina LANCHAIS est responsable de l'exécution des Prestations. Néanmoins, Bettina LANCHAIS ne pourra être tenue responsable du choix des Prestations retenues par le Client.

Toutes les photos ou vidéos éventuellement prises durant les Prestations par le Client sont sous l'entière responsabilité de leurs auteurs. Bettina LANCHAIS ne pourrait en aucun cas être tenue pour responsable si des photos ou vidéos relatives aux Prestations étaient diffusées sur des réseaux sociaux et/ou blogs.

Chaque Client est également entièrement responsable des propos, photos, faits qu'il pourrait diffuser notamment sur des réseaux sociaux, blogs et donc de leurs conséquences (morales, juridiques...) que ce soit durant les Prestations ou après le retour. Bettina LANCHAIS ne pourrait en aucun cas être tenue responsable des conséquences d'une telle diffusion.

Les photos et illustrations qui accompagnent la présentation des Prestations sur le Site et sur les documents commerciaux de Bettina LANCHAIS n'ont pas de valeur contractuelle et ne sauraient donc engager la responsabilité de Bettina LANCHAIS.

Bettina LANCHAIS ne saurait être responsable en cas d'oublis, de pertes ou de vols d'effets personnels oubliés à bord des autocars, minibus ou dans tout autre lieu et ne pourra garantir leur restitution.

Bettina LANCHAIS ne saurait être responsable des dommages, temporaires ou permanents, causés au système informatique du Client ni des pertes ou dommages éventuels qui seraient subis notamment suite à l'accès ou la navigation sur le Site. La transmission de données via Internet peut entraîner l'apparition d'erreurs et/ou le fait que le Site ne soit pas toujours disponible. Par conséquent, Bettina LANCHAIS ne saurait être déclarée responsable quant à la disponibilité et l'interruption du service en ligne.

Lorsque la responsabilité de Bettina LANCHAIS est engagée à la suite d'une faute prouvée de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subi à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels.

ARTICLE 10 : FORCE MAJEURE / CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INEVITABLES

En cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables et/ou d'un événement de force majeure, de cas fortuit ou de cause extérieure notamment en raison de conditions météorologiques défavorables et/ou de montées importantes du niveau des eaux empêchant la réalisation des Prestations, incendies, inondations, grèves totales ou partielles, entraves aux déplacements, vols, changements de réglementations, ruptures d'approvisionnement énergétique, mauvais fonctionnement ou interruption des réseaux électriques ou de télécommunications, bris accidentel... Bettina LANCHAIS sera dégagée de plein droit et sans indemnité de son obligation de réalisation de la Prestation et de sa responsabilité à compter de la date de survenance des événements et jusqu'à leur terme.

ARTICLE 11 : ASSURANCES

Bettina LANCHAIS a souscrit auprès du Cabinet Paulmier Assurances, Route de Granville, 50800 VILLEDIEU, un contrat d'assurance garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle (contrat n° 4754536404).

Cette assurance garantit Bettina LANCHAIS contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est définie aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme et couvre les conséquences pécuniaires pouvant incomber à Bettina LANCHAIS en raison des dommages corporels, matériels et immatériels causés à des Clients, à des prestataires de service ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion des Prestations et ce, conformément au tableau ci-dessous :

III - MONTANT DES GARANTIES (en EUROS)

"Lorsqu'un même sinistre met en jeu simultanément différentes garanties, l'engagement maximum de l'assureur n'excède pas, pour l'ensemble des dommages, le plus élevé des montants prévus pour ces garanties" ainsi qu'il est précisé à l'alinéa 158 des conditions générales.

TOUTES GARANTIES SAUF CELLES VISEES AUX PARAGRAPHES "A" à "F" CITES CI-APRES ET, EVENTUELLEMENT, AU CHAPITRE "AUTRES DISPOSITIONS" :	I
	I
	I
DOMMAGES CORPORELS, MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS CONFONDUS	I 11.922.260 €
	I par sinistre
	I
sans pouvoir excéder pour LES DOMMAGES MATERIELS ET IMMATERIELS CONSECUTIFS CONFONDUS	I 1.441.405 €
	I par sinistre
	I
DOMMAGES IMMATERIELS NON CONSECUTIFS	I 300.000 €
	I par sinistre
<hr/>	
A - FAUTE INEXCUSABLE - FAUTE INTENTIONNELLE (alinéas 61 à 67 des conditions générales)	I
	I 2.044.326 €
	I par année
	I d'assurance avec
	I maximum par
	I sinistre :
	I 1.022.163 €

Ce contrat est communicable au Client sur simple demande écrite.

ARTICLE 12 : DONNEES PERSONNELLES

Bettina LANCHAIS – en sa qualité de responsable de traitement – perçoit, enregistre, change, utilise et transmet des données personnelles des Clients dans le cadre de l'exécution des Prestations, de la création des comptes clients, des relations Clients, des conseils et services Clients ainsi que pour la préservation des intérêts commerciaux de Bettina LANCHAIS, notamment pour des besoins de préservation de la preuve. Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des obligations de Bettina LANCHAIS, cette dernière transmet des informations personnelles à des tiers.

En communiquant des données à caractère personnel à Bettina LANCHAIS, le Client accepte que ses données soient utilisées pour les finalités suivantes :

- le traitement et le suivi des réservations,
- la gestion des réclamations,
- la constitution et la gestion de fichiers clients,
- la réception d'informations et d'offres de la part de Bettina LANCHAIS en cas d'inscription à la newsletter.

Le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification, et de suppression des données à caractère personnel le concernant et peut également exercer à tout moment son droit d'opposition à leur traitement conformément à la législation applicable. Pour exercer ce droit, il lui suffit de contacter Bettina LANCHAIS aux coordonnées figurant à l'article 1 des présentes conditions générales.

Les données à caractère personnel relatives aux Clients ne peuvent être conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Néanmoins, les données des Clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Le Client est informé par Bettina LANCHAIS qu'il peut définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès. Ces directives sont générales ou particulières.

L'utilisation des données personnelles du Client à d'autres fins, ou leur cession à des tiers, ne sera seulement possible que s'il a expressément donné son accord.

ARTICLE 13 : OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Le Client est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique (liste Bloctel). Il est néanmoins précisé que cette inscription n'interdit pas à Bettina LANCHAIS de contacter téléphoniquement le Client pour les stricts besoins de l'exécution du présent contrat.

ARTICLE 14 : DROIT APPLICABLE

Les Parties conviennent que les présentes conditions et leurs conséquences sont soumises au droit français. La langue des présentes et des relations entre les Parties est le français.

ARTICLE 15 : REGLEMENT DES LITIGES

Le Client déclare avoir été préalablement informé par Bettina LANCHAIS, de la possibilité de recourir, en cas de contestation, à une procédure de médiation de la consommation.

Le Client pourra soumettre tout litige l'opposant à Bettina LANCHAIS, à un médiateur de la consommation.

Le médiateur de Bettina LANCHAIS est le Centre de la Médiation de la Consommation des Conciliateurs de Justice [CM2C](#) (14 rue Saint Jean, 75017 Paris)

En outre, le site internet du médiateur est le suivant : <https://www.cm2c.net/>

Avant de saisir le médiateur, le Client s'engage à adresser sa réclamation au service client de Bettina LANCHAIS.

En outre, Bettina LANCHAIS informe le Client de l'existence de la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne et de la possibilité d'y recourir en cas de litige avec Bettina LANCHAIS en lien avec les présentes.

Cette plateforme est accessible via le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

ARTICLE 16 : MENTIONS OBLIGATOIRES

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du tourisme, les dispositions des articles R. 211-3 à R. 211-11 du Code du tourisme sont intégralement reproduites ci-dessous.

ARTICLE R. 211-3 DU CODE DU TOURISME

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

ARTICLE R. 211-3-1 DU CODE DU TOURISME

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

ARTICLE R. 211-4 DU CODE DU TOURISME

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

ARTICLE R. 211-5 DU CODE DU TOURISME

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

ARTICLE R. 211-6 DU CODE DU TOURISME

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
 - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
 - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

ARTICLE R. 211-7 DU CODE DU TOURISME

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

ARTICLE R. 211-8 DU CODE DU TOURISME

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais

de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

ARTICLE R. 211-9 DU CODE DU TOURISME

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

ARTICLE R. 211-10 DU CODE DU TOURISME

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

ARTICLE R. 211-11 DU CODE DU TOURISME

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.