

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) définissent les modalités dans lesquelles Sissi evasion propose des prestations de **travel planning**, consistant exclusivement en des services de conseil, d'accompagnement et de conception de voyages personnalisés.

Sissi evasion **n'est pas une agence de voyages** et n'exerce aucune activité de vente, de réservation ou d'intermédiation au sens du Code du tourisme.

2. NATURE DES PRESTATIONS

2.1 Description générale

Les prestations consistent en :

- La conception de voyages 100 % sur mesure
- L'élaboration d'un planning détaillé jour par jour
- La recommandation d'hébergements, transports et activités (sans achat)
- Les conseils administratifs à titre indicatif (formalités, visas, vaccins),
- La création d'un carnet de voyage personnalisé
- la disponibilité avant départ et pendant le voyage selon l'offre choisie et les conditions prévues aux présentes CGV.

Les livrables sont fournis sous format numérique (Word, PDF ou équivalent).

2.2 Toute prestation débute par :

1. une prise de contact
2. un appel découverte
3. l'envoi d'une estimation budgétaire indicative,
4. l'envoi d'un devis d'honoraires accompagné des présentes CGV et d'un RIB.

La commande n'est considérée comme ferme et définitive qu'après réception du devis signé accompagné du règlement.

Estimation budgétaire

L'estimation budgétaire fournie correspond à une évaluation globale donnée à titre indicatif, réalisée à un moment précis en fonction des tarifs du marché et des disponibilités. Elle peut donc varier, à la hausse comme à la baisse. Sissi evasion ne saurait être tenue responsable des modifications de prix ou des indisponibilités intervenant après sa transmission.

Validité du devis

La durée de validité du devis est de 7 jours calendaires, telle qu'indiquée sur celui-ci. Au-delà de ce délai, le devis devient caduc et Sissi evasion se réserve la possibilité d'en émettre un nouveau.

2.3 Obligation de moyens

Sissi evasion est tenue à une **obligation de moyens** et non de résultat. Elle s'engage à fournir un service conforme aux standards professionnels, sans garantir :

- La disponibilité des prestations recommandées
- Les conditions tarifaires finales
- La satisfaction subjective du client

3. LIVRABLES

3.1 Contenu

Selon le devis, les livrables peuvent inclure :

- Proposition d'itinéraire
- Planning détaillé jour par jour
- Sélection d'hébergements
- Sélection de transports
- Sélection d'activités
- Carnet de voyage final
- Disponibilité avant et pendant le voyage selon l'offre sélectionnée

3.2 Nature des recommandations

Les éléments fournis constituent **uniquement des recommandations**. Ils ne valent ni réservation, ni engagement contractuel avec les prestataires.

3.3 Variabilité

Les livrables sont définis **au cas par cas dans le devis**. Certains éléments peuvent être exclus selon la prestation choisie.

4. ORDRE ET CONDITIONS DE LIVRAISON

4.1 Ordre des livrables

L'ordre de remise des livrables :

- Est **fixe et non interchangeable**
- Peut être ajusté à l'initiative de Sissi evasion

Aucune exigence de livraison anticipée ne sera acceptée.

4.2 Conditions de remise

Chaque livrable est conditionné à :

- Le paiement à la commande
- La validation écrite du client
- La réalisation préalable des réservations par le client

Aucune livraison anticipée ne sera effectuée.

Toute transmission anticipée éventuelle ne vaut **ni validation définitive, ni engagement supplémentaire**.

5. LIVRABLE FINAL

Le carnet de voyage final est remis uniquement lorsque :

- Toutes les étapes ont été validées
- Toutes les réservations ont été effectuées par le client
- Le paiement intégral a été reçu

Il constitue **le livrable final clôturant la prestation**.

6. DISPONIBILITE

6.1 Périmètre

La disponibilité peut être proposée selon l'offre choisie :

- Avant le voyage
- Pendant le voyage

Aucune disponibilité n'est prévue après le voyage.

6.2 Modalités

- Canaux : email, WhatsApp
- Horaires : lundi au vendredi, 9h30 – 19h30
- Intervention limitée aux **situations urgentes uniquement**

6.3 Limites

La disponibilité :

- Ne couvre pas les litiges avec des prestataires non recommandés
- Ne remplace pas le service client des prestataires
- Ne comprend aucune gestion opérationnelle de réservation ou d'annulation

7. MODALITÉS DE PAIEMENT

Les prestations sont facturées sur la base d'un forfait, défini en fonction de la nature, de la durée et du niveau de complexité du projet. Les tarifs sont indiqués en euros, toutes taxes comprises (TVA non applicable). Le paiement est dû :

- Paiement **100 % à la commande**
- Moyens de paiement : PayPal, virement

7.1 Retard ou défaut de paiement

Tout défaut de paiement entraîne :

- La suspension immédiate de la prestation
- Le blocage de la remise des livrables

8. PRESTATIONS À LA CARTE

Certaines prestations peuvent être proposées indépendamment :

- Sur devis
- Après validation écrite
- Paiement préalable obligatoire

Chaque prestation est autonome.

Aucune continuité n'est garantie entre plusieurs prestations.

8.1 Collaboration et obligations du Client

Le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes, complètes et sincères,
- valider les propositions dans des délais raisonnables,
- participer activement à l'organisation du voyage.

En cas d'absence de réponse prolongée, de retard dans les validations ou de transmission incomplète des informations requises, Sissi evasion ne pourra être tenue responsable des conséquences éventuelles, notamment une hausse des tarifs, l'indisponibilité de certaines prestations ou l'impossibilité de finaliser l'organisation du séjour.

9. RESPONSABILITÉ

9.1 Absence d'intermédiation

Sissi evasion :

- N'est pas une agence de voyages
- N'est pas partie aux contrats entre le client et les prestataires

9.2 Limitation de responsabilité

Sissi evasion ne peut être tenue responsable :

- Des prestations réservées par le client
- Des décisions finales prises par le client
- Des modifications, annulations ou défaillances des prestataires
- Des assurances souscrites par le client
- D'une mauvaise expérience de voyage
- Des événements imprévus ou de force majeure (crise sanitaire, conditions climatiques, grèves, troubles politiques, catastrophes naturelles, etc.).

La responsabilité de Sissi Evasion, toutes causes confondues, est expressément plafonnée au montant des honoraires perçus pour la prestation concernée.

9.3 Responsabilité du client

Le client est seul responsable :

- De ses réservations
- De ses documents administratifs
- De la souscription d'assurances adaptées

10. RÉTRACTATION – ANNULATION – REMBOURSEMENT

10.1 Droit de rétractation

Conformément à la loi, le client dispose d'un délai de **14 jours** pour exercer son droit de rétractation.

Demande à adresser par lettre recommandée avec accusé de réception à :
47, rue Vivienne – 75002 Paris

10.2 Renonciation

Le droit de rétractation est **annulé** si la prestation commence avec l'accord du client.

Cet accord peut être donné **par tout moyen, y compris oral**.

10.3 Après rétractation

En dehors de ce délai, ou en cas de renonciation :

- **Aucun remboursement ne sera effectué**

Sauf manquement avéré de Sissi evasion à son obligation de fourniture du service.

11. DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

11.1 Données collectées

Les données sont collectées via :

- Gmail, WhatsApp, Google Meet
- Google Drive, Notion, iCloud
- PayPal
- Logiciel Abby

11.2 Finalités

- Gestion de la relation client
- Exécution des prestations
- Facturation

11.3 Durée de conservation

Les données sont conservées :

- Pendant la durée de la relation contractuelle
- Puis archivées selon les obligations légales

11.4 Droits du client

Le client dispose des droits suivants :

- Accès
- Rectification
- Suppression
- Opposition

Demande à adresser par email.

12. HIÉRARCHIE CONTRACTUELLE

- Le **devis signé prévaut** sur les présentes CGV
- Les CGV priment sur tout échange écrit
- Les accords oraux sont sans valeur contractuelle, sauf renonciation à la rétractation

13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les contenus fournis (itinéraires, carnets, recommandations) sont protégés.

- Usage strictement personnel
- Toute reproduction ou diffusion est interdite sans autorisation

14. FORCE MAJEURE

Sissi evasion ne peut être tenue responsable en cas de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur).

15. MODIFICATION DES CGV

Les CGV peuvent être modifiées à tout moment.

Les CGV applicables sont celles en vigueur à la date de commande.

16. DROIT APPLICABLE – LITIGES

Conformément aux dispositions des articles L612-1 et suivants du Code de la consommation, le Client peut, en cas de différend non résolu à l'amiable, recourir gratuitement à un dispositif de médiation de la consommation auprès de :

CNPM – Médiation de la consommation : www.cnpm-mediation-consommation.eu

À défaut d'accord amiable, le litige relèvera de la compétence des juridictions compétentes.