

## Conditions générales de vente – Authentic Escape

AUTHENTIC ESCAPE est une agence événementielle membre d'Atout France.

AUTHENTIC ESCAPE est une Société à Responsabilité Limitée (S.A.R.L.) au capital de 10 000€ dont le siège social est sis au Domaine du Petit Arbois avenue Louis Philibert – BP20038 13545 Aix-en-Provence Cedex 4, inscrite au RCS d'Aix-en-Provence sous le n°791 328 818.

AUTHENTIC ESCAPE est immatriculée au registre des opérateurs de voyages et de séjours n°IM013130004.

Son garant financier est l'APST 15 avenue Carnot 75017 PARIS qui garantit la totalité des fonds déposés par les clients.

Son assurance de responsabilité civile professionnelle est souscrite auprès de Hiscox 38 avenue de l'Opéra 75002 PARIS, contrat n°RCP0230734, montant des garanties de 750 000€.

### Art. 1 – Objet et champ d'application des conditions générales de vente

Les présentes conditions de vente complètent le descriptif préalable et fixent les conditions des activités relatives à l'organisation et à la vente de séjours par AUTHENTIC ESCAPE.

Elles sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part et complètent l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme, outre les fiches descriptives des prestations. Toute inscription à l'un des séjours proposés implique l'acceptation sans réserve par l'acheteur des présentes conditions générales suivantes, qui prévalent sur tout autre document.

Les présentes Conditions sont à jour dès leur publication et annulent et remplacent toute version antérieure.

### Art. 2 – Modalités de réservation

#### 2.1 L'offre

L'information donnée sur le site relativement aux séjours proposés, aux transports, aux conditions de paiement et conditions d'annulation, constitue l'offre préalable au sens de l'article L211-8 du code du Tourisme. La société AUTHENTIC ESCAPE se réserve la possibilité de modifier certains éléments constituant l'information préalable, notamment quant aux caractéristiques principales des services de voyage (notamment le déroulement du séjour et les conditions d'hébergement), au prix, aux modalités de paiement, au nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage, aux

conditions d'annulation par le client, conformément aux articles R.211-5 et L.211-9 du Code du Tourisme. Toute modification qui pourrait survenir avant l'inscription du client sera portée à sa connaissance par écrit, avant la conclusion du contrat, qui seul, en conséquence, fera foi des prestations effectivement convenues entre les parties. Le défaut d'acceptation de tout ou partie des conditions aura pour effet la renonciation par le voyageur à tout usage ou bénéfice des services fournis par AUTHENTIC ESCAPE.

## 2.2 Réserveation

Toute réserveation d'un séjour organisé par AUTHENTIC ESCAPE est définitive pour le client. La modification ou annulation n'est possible que dans les conditions de modification et d'annulation mentionnées dans l'article 5 ci-après.

Lors de sa réserveation sur le site, le client s'engage à renseigner sous sa seule et entière responsabilité toutes les informations nécessaires à son inscription au séjour et déclare que ces informations sont exactes et à jour. Les informations relatives au séjour réservé s'effectuant par courrier électronique, le client devra communiquer, lors de son inscription, une adresse électronique valable et consulter régulièrement sa boîte de courriel.

L'inscription du client au séjour ne sera effective et n'engagera la société AUTHENTIC ESCAPE qu'après confirmation par celle-ci de la disponibilité du séjour réservé, et à réception de l'acompte. Une confirmation sera ensuite adressée au client par courrier électronique.

Le client doit informer AUTHENTIC ESCAPE, en remplissant le formulaire d'inscription sur le site et/ou par courriel, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le bon déroulement du séjour (régime alimentaire spécifique, personne avec une limitation physique, etc.).

Les séjours proposés sont soumis à un nombre minimum de participants, indiqué sur le site. Si le nombre minimum de participants est atteint au moment où le client paye sa commande, l'inscription est définitive. Si le nombre minimum de participants n'est pas atteint au moment où le client paye sa commande, la demande du client restera en suspend jusqu'au moment où le nombre minimum de participants est atteint, au plus tard 15 jours avant le début du séjour. AUTHENTIC ESCAPE informera alors le client et lui adressera un courriel de confirmation une fois ce délai de 15 jours passé.

En cas de non atteinte du nombre minimal de participants, comme en cas d'indisponibilité de tout ou partie du séjour réservé, le client sera immédiatement informé et la somme payée par le client lui sera

intégralement remboursée sans qu'il puisse prétendre à une quelconque indemnité.

### Art. 3 – Prix

Les prix mentionnés sur le site s'entendent toutes taxes comprises. Toute modification des taxes sera répercutée sur le prix du séjour au jour de la réservation ou rétroactivement selon les dispositions légales.

Le descriptif de chaque séjour mentionne les prestations incluses et non incluses.

Sauf mention contraire du descriptif, le prix affiché pour un séjour est forfaitaire et ne comprend jamais :

- les transports
- les extras et dépenses personnelles
- les assurances
- de manière générale tout ce qui n'est pas mentionné au contrat

Le prix à payer par le client sera confirmé au moment de son inscription.

#### 3.1 Révision du prix

Aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des 15 jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les clients déjà inscrits.

En cas de révision du prix, le client en sera avisé par écrit.

### Art. 4 – Modalités de paiement

#### 4.1 Paiement

Le règlement de la prestation achetée se fait par carte bancaire (Mastercard et Visa) après réception d'un ordre de paiement envoyé par AUTHENTIC ESCAPE.

La totalité du montant du séjour est exigée lors de l'inscription. La possibilité de payer en 3 fois sans frais est proposée en cas de difficulté de paiement en 1 fois.

#### 4.2 Défaut de paiement

Le non-paiement du prix du séjour à l'échéance autorise AUTHENTIC ESCAPE à considérer le séjour comme annulé du fait du client au jour du départ et en conséquence à facturer à ce dernier l'intégralité des frais d'annulation normalement dus à cette date.

## Art. 5 – Modification ou annulation

Toute demande du client visant à la modification ou l'annulation de sa réservation devra être adressée par écrit à la société AUTHENTIC ESCAPE.

Toute modification est soumise à l'accord de la société AUTHENTIC ESCAPE et aux disponibilités existantes. En cas d'impossibilité de répondre à la modification souhaitée, le contrat initial reste alors applicable.

La date retenue pour définir le délai de modification ou d'annulation entraînant les frais ci-dessous sera le jour ouvrable suivant la réception de la demande de modification ou d'annulation.

### 5.1 Frais en cas de modification de la part du client

Toute modification du contrat, une fois celui-ci déjà validé, du fait du client, postérieure à son inscription, entraînera des frais de modification. Ces mêmes conditions s'appliquent dans le cas de changement de nom communiqué lors de la réservation.

Les modifications sur place ne sont pas acceptées. Toutefois, en cas de modification acceptée, le montant des frais de modification, à charge du client, est à régler sur place.

Les prestations non consommées ne peuvent donner lieu à aucun remboursement.

### 5.2 Frais en cas d'annulation de la part du client

Le client peut à tout moment résilier le contrat avant le séjour. La raison de l'annulation doit impérativement être transmise par écrit à AUTHENTIC ESCAPE.

Sauf conditions particulières mentionnées sur le contrat, le montant des sommes retenues sur le remboursement est calculé selon le barème ci-dessous :

- à plus de 60 jours du départ : 20% + 50€ de frais de dossier
- entre 60 et 15 jours avant le départ : 50% + 50€ de frais de dossier
- moins de 15 jours avant la date du départ ou non présentation : 100% + 50 € de frais de dossier

Tout séjour interrompu ou abrégé du fait d'un participant, pour quelque cause que ce soit, sauf cas de force majeure tel que défini à l'article 7 ci-dessous, ne donnera lieu à aucun remboursement.

Dans le contexte actuel de la COVID-19, nous invitons chacun de nos clients à être responsable et nous informer d'éventuels symptômes pouvant

apparaître avant le départ. AUTHENTIC ESCAPE se réserve le droit de demander au client suspect de procéder à un test de dépistage de la COVID-19. Dans le cas d'un test positif du client avant le départ, n'étant pas un cas de force majeure (conformément à l'article 1218 du code civil), le client pourra choisir d'avoir un report de son inscription sur un prochain séjour proposé par AUTHENTIC ESCAPE. Si le client décide de ne pas avoir de report, alors il conviendra d'une annulation tardive et le participant ne pourra prétendre à un remboursement ou quelconque dédommagement. Nous invitons les clients à se rapprocher de leur assurance pour connaître leurs modalités de remboursement en cas de maladie COVID-19.

### 5.3 Modification ou annulation de la part d'AUTHENTIC ESCAPE

Si AUTHENTIC ESCAPE doit annuler le séjour pour quelque motif que ce soit, les clients déjà inscrits seront intégralement remboursés, sans pouvoir prétendre à aucune indemnité. Tous les frais engagés préalablement par le client, tel que frais de transport, ne pourront donner lieu à un quelconque remboursement ou à indemnisation. Si un nombre insuffisant de participants est inscrit sur un séjour, AUTHENTIC ESCAPE peut annuler le séjour au plus tard 15 jours avant le départ.

En cas de modification de l'un des éléments du contrat par AUTHENTIC ESCAPE pour circonstances exceptionnelles et inévitables, sans pour autant que cette modification puisse être considérée comme touchant un élément essentiel du contrat pouvant justifier une indemnisation ou encore l'annulation du client (destination, prix et date) et si cela s'avère possible pour AUTHENTIC ESCAPE, des prestations de qualité égale ou supérieure seront proposées sans surcoût.

### 5.4 Cession de contrat

Le client peut céder son contrat à un tiers et doit impérativement en informer AUTHENTIC ESCAPE par écrit dans les meilleurs délais et au plus tard 7 jours avant la date de début du séjour, en indiquant précisément le nom et l'adresse du cédant et ceux du participant au séjour. Le cédant et le nouveau participant seront solidairement responsables du paiement des frais occasionnés par cette cession.

### Art.6 – Formalités

Il en va de la seule responsabilité du client de vérifier que les différents documents nécessaires à son voyage, à la consommation d'une prestation ou à un embarquement, soit en cours de validité. Le non-respect par le

client des obligations administratives et/ou sanitaires qui auraient pour conséquence notamment un refus d'embarquement ou une interruption du séjour, ne pourra justifier un quelconque remboursement ou dédommagement.

#### Art. 7 – Cas de force majeure

En cas de force majeure rendant impossible l'exécution de la prestation, AUTHENTIC ESCAPE préviendra le client par tous moyens, notamment par téléphone et courriel. Le contrat de séjour sera alors suspendu de plein droit sans indemnité, à compter de la date de survenance de l'événement. Si le séjour ne pouvait pas être effectué ou continué, le contrat serait résolu et le participant ne pourrait alors prétendre à un quelconque dédommagement. AUTHENTIC ESCAPE reversera cependant toute somme non dépensée qu'elle détiendrait encore, ou dont elle aurait obtenu le remboursement au nom et pour le compte du client.

#### Art. 8 – Assurance

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés par AUTHENTIC ESCAPE.

#### Art. 9 – Réclamations

Toute réclamation concernant les conditions de séjour doit être faite sans délai, sur place et par écrit, auprès d'AUTHENTIC ESCAPE.

#### Art. 10 – Protection des données personnelles

Il est rappelé que les données nominatives qui sont demandées au client sont nécessaires au traitement de sa commande et notamment à l'établissement des factures.

Ces données peuvent être communiquées aux éventuels partenaires de la société AUTHENTIC ESCAPE chargés de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Le traitement des données personnelles se fait dans le respect du RGPD – Règlement Général pour la Protection des Données du 27 avril 2016, entré en vigueur le 25 mai 2018. Ces données sont destinées à la société AUTHENTIC ESCAPE et ses partenaires dans le cadre de l'exécution, du traitement, de la gestion et du paiement des commandes.

Chaque client dispose à tout moment du droit permanent et gratuit d'accès et de rectification, de suppression ou d'opposition à ses données

personnelles. Il suffit de contacter AUTHENTIC ESCAPE par écrit à [contact@authentic-escape.com](mailto:contact@authentic-escape.com)

Articles cités dans les Conditions Générales de Vente

#### **Article R211-4 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 L211-8 du Code du Tourisme**

Le vendeur informe les intéressés, par écrit préalablement à la conclusion du contrat, du contenu des prestations proposées relatives au transport et au séjour, du prix et des modalités de paiement, des conditions d'annulation du contrat ainsi que des conditions de franchissement des frontières.

### **Article R211-5 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 quels éléments.

### **Article L211-9 du Code du Tourisme**

Si l'organisateur ou le détaillant n'a pas satisfait aux obligations d'information concernant les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires avant la conclusion du contrat, le voyageur n'est pas redevable desdits frais, redevances ou autres coûts.

### **Article 1218 du Code Civil**

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur.



Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1.