

MENTOR DES VOYAGES

VOTRE GUIDE DE VOYAGE PERSONNEL

Conditions générales de Vente

1. DÉTAILS DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les Conditions Générales de Vente énoncées dans ce document font office de socle et détaillent les objets et champs d'application de nos services de négociation commerciale.

La présente CGV lie le prestataire de vente de produits ou services, nommés ci-après "société" ou "vendeur" ainsi que la partie faisant appel à ses services, nommé ci-après "acheteur" ou "client".

Les conditions générales présentes concernent d'une part la société :

MENTOR DES VOYAGES

Basée au 2 rue pierre et marie curie, 42530 Saint Genest Lerpt
Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Étienne,
Numéro de SIRET : 10045708400018
Représentée par Mr Florian RAFFIN

D'autre part, les conditions générales présentes engagent les clients, personnes physiques ou morales ayant contracté avec le vendeur. Elles font office de contrat des droits et des obligations conclues entre les deux parties.

La société se réserve le droit d'adapter la CGV ci-présente à tout moment, le contrat applicable étant celui consultable sur le site web à la date du premier paiement. Toute transaction passée avec le vendeur demande que les conditions générales de vente ci-présentes soient préalablement lues et acceptées par le client. Elles seront à tout moment sur notre site web et présentées de manière claire au moment du paiement, à travers une mention sur le contrat de vente "Je confirme avoir pris connaissance des Conditions Générales de Vente et consens à les accepter".

Les services de la société Mentor des Voyages consistent en la **création d'itinéraires de voyage personnalisés**.

Mentor des Voyages agit exclusivement en tant que **prestataire de conseil** et n'effectue **aucune réservation ni encaissement** pour le compte de tiers.

2. LA HIÉRARCHIE

Les documents contractuels sont, par ordre de priorité :

- A. Les présentes CGV
- B. Le devis validé par le client
- C. Les échanges écrits (emails, messages)

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

3. COMMANDE

La commande est validée après :

- acceptation du devis
- paiement de l'acompte

Toute commande vaut acceptation pleine et entière des CGV.

4. TARIFS ET PAIEMENTS

- Les prix sont exprimés en euros
- TVA non applicable (article 293B du CGI)

Paiement :

- 50 % à la commande
- 50 % avant livraison finale

5. NATURE DES PRESTATIONS

Les prestations incluent :

- recherches personnalisées
- recommandations d'hébergements, transports, activités
- création d'un carnet de voyage

Le client reste seul responsable :

- des réservations
- des formalités administratives
- du bon déroulement de son voyage

6. DÉLAIS

Les délais sont communiqués à titre indicatif dans le devis.

Ils peuvent varier selon :

- la complexité du projet
- la réactivité du client

7. MODIFICATIONS

Chaque prestation inclut jusqu'à 2 ajustements.

Au-delà :

- toute modification supplémentaire pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire

8. VALIDITÉ DES PROPOSITIONS

Les recommandations sont basées sur les disponibilités et tarifs au moment de la recherche.

Elles sont susceptibles d'évoluer à tout moment

Il est conseillé de réserver rapidement après réception **PERSONNEL**

9. GARANTIE SÉRÉNITÉ (option)

La Garantie Sérénité est une option facultative comprenant :

- une assistance pendant le voyage
- une aide en cas d'imprévu

Conditions :

- Remboursée si non utilisée
- Dès la première intervention (appel, urgence, recherche active), elle est considérée comme consommée et non remboursable

Exception :

Les demandes suivantes ne déclenchent pas la garantie :

- conseils simples
- demandes écrites

- non urgentes
- envoyées en horaires ouvrés (9h–17h, lundi–vendredi)

10. DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à la loi :

- délai de 14 jours après la commande

Exception :

- si la prestation commence avec accord du client → renonciation au droit de rétractation

11. ANNULATION

Avant début : remboursement possible

Après début : acompte conservé

Après livraison : aucun remboursement

12. RESPONSABILITÉ

Mentor des Voyages ne peut être tenu responsable :

- des modifications de prix
- des indisponibilités
- des mauvaises expériences auprès des prestataires
- des erreurs de réservation du client
- des conditions climatiques ou événements extérieurs

13. FORCE MAJEURE

Aucune responsabilité ne pourra être engagée en cas d'événement imprévisible : (grève, catastrophe, pandémie, etc.)

14. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Les documents fournis sont :

- strictement personnels
- non cessibles
- non exploitables commercialement

15. DONNÉES PERSONNELLES

Les données sont utilisées uniquement dans le cadre de la prestation.
Le client dispose de ses droits conformément au RGPD.

16. PREUVES

Les éléments suivants constituent des preuves :

- devis
- factures
- échanges écrits

17. AVIS CLIENTS

Le client autorise Mentor des Voyages à utiliser ses avis :

- à des fins commerciales
- sauf refus explicite

18. MÉDIATION

En cas de litige, le client peut recourir à un médiateur de la consommation.

19. LITIGES

Avant toute action judiciaire :
une solution amiable sera recherchée

MENTOR DES VOYAGES

VOTRE GUIDE DE VOYAGE PERSONNEL