

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

## LES YEUX FERMES

Entre Les Yeux Fermés - 128 rue La Boétie, SIRET 901 085 746, ci-après le « Vendeur » d'une part,

Et la personne physique ou morale procédant à l'achat de produits ou services de la société, ci-après, « l'Acheteur », ou « le Client » d'autre part.

### Préambule

Les présentes Conditions Générales de Vente définissent les conditions d'achat des produits touristiques proposés par l'agence de voyage Les Yeux Fermés, et sont portées à la connaissance du Client avant tout engagement de sa part.

Le client sera tenu pour seul responsable et devra reconnaître ses obligations en cas de non-consultation dans leur intégralité des conditions générales de ventes.

La société Les Yeux Fermés se réserve le droit de modifier ses conditions générales de ventes sans avoir à en informer ses clients.

L'adhésion du Client aux présentes Conditions Générales de Vente entraîne l'acceptation sans réserve de l'ensemble de leurs dispositions et l'entière adhésion de l'ensemble des participants et bénéficiaires de la prestation contractée.

#### Définitions

- **Client** : toute personne effectuant un achat de produits ou de prestations auprès de LES YEUX FERMES ou participant à un voyage proposé par l'agence.
- **Commande** : tout achat définitif de Prestation effectuée par le Client, après acceptation par lui-même du devis proposé par LES YEUX FERMES.
- **Contrat de voyage ou Contrat** : On entend par contrat l'ensemble des documents suivants :
  - Les présentes Conditions Générales de Vente.
  - Le devis établi entre LES YEUX FERMES et le Client et contenant les informations précontractuelles
- **Agence de voyages** : LES YEUX FERMES, le professionnel qui vend au Client les produits et prestations touristiques proposées sur le Site.
- **Prestataire** : tout fournisseur des Prestations fournies par l'Agence de voyages tel que les compagnies aériennes, les hôtels, les transporteurs etc.
- **Prestation** : service décrit sur le Devis & Contrat de Vente et fourni au Client
- **Site** : [www.voyager-les-yeux-fermes.fr](http://www.voyager-les-yeux-fermes.fr)

## Article 1 : Dispositions générales

Les présentes Conditions Générales de Vente (également dénommées CGV) déterminent les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente en ligne de produits et prestations touristiques par Les Yeux Fermés.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des services proposés par Les Yeux Fermés et sont partie intégrante du Contrat entre l'Acheteur et Les Yeux Fermés.

A défaut de dispositions particulières stipulées par écrit, le fait de passer commande à Les Yeux Fermés implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales de vente et de services. Elles sont pleinement opposables au Client qui les a acceptées avant de passer commande.

Aucun autre document telles que les conditions d'achat ou autres venant du client ne pourra être pris en compte.

Les Yeux Fermés s'assure également que leur acceptation soit claire et sans réserve en mettant en place une case à cocher sur le devis.

- Le Client déclare avoir pris connaissance de l'ensemble des présentes Conditions Générales de Vente, et les accepter sans restriction ni réserve. Le Client reconnaît qu'il a bénéficié des conseils et informations nécessaires afin de s'assurer de l'adéquation de l'offre à ses besoins.
- Le Client déclare être en mesure de contracter légalement en vertu des lois françaises ou valablement représenter la personne physique ou morale pour laquelle il s'engage. Sauf preuve contraire les informations enregistrées par la Société constituent la preuve de l'ensemble des transactions.

## **Article 2 : Offres de services**

Les Yeux Fermés propose à ses clients des voyages surprises à partir de 1 nuit, sur mesure, sans transport. Cette prestation inclus à minima, une prestation d'hébergement, avec petit déjeuner, et d'un diner ainsi que des activités. Toute prestation additionnelle (de transport par exemple) pourra être ajoutée à la demande du client.

Le choix des différentes formules proposées sur le site permet de donner des indications à l'agence sur les modalités souhaitées par le client lors de son séjour (nombre de nuits, budget envisagé, ...). Mais il n'engage en rien l'agence sur un montant ou la réalisation de la dite-prestation, avant l'acceptation du devis par le client et le paiement intégral de la prestation à l'agence.

## **Article 3 : Tarification**

Le prix de la prestation est ferme, définitif et en euros TTC lors de la validation du devis par le client, conformément au code du tourisme.

Le prix comprend uniquement les prestations mentionnées dans le récapitulatif de la prestation envoyé au client.

Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire dans le descriptif du voyage) les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.), les frais de vaccination, visa, les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le descriptif du voyage, les excédents de bagages, les boissons au cours des repas si elles ne sont pas mentionnées, les hausses de carburant, ainsi que d'éventuelles taxes gouvernementales.

Le prix annoncé sur le devis sera soumis à une durée de validité, précisée sur le document en question. En dehors de cette durée de validité du document, Les Yeux Fermés sera en mesure de revoir sa proposition et d'en faire évoluer le prix.

## **Article 4 : Conditions de règlement**

La validation de la commande entraîne l'obligation de payer le prix indiqué sur le devis qu'il aura retourné signé. Le règlement est exigible immédiatement.

Le règlement des achats peut s'effectuer par :

- Virement bancaire en indiquant le nom du client et la date de la commande
- Chèque à l'ordre de Les Yeux Fermés
- Carte bancaire sur le site internet pour les cartes cadeaux (en cours de développement)
- Chèque Vacances ANCV (en cours de mise en œuvre)

Une fois le paiement lancé par le client, la transaction est immédiatement débitée après vérification des informations. Conformément à l'article L. 13262 du Code monétaire et financier, l'engagement de payer par carte est irrévocable. En communiquant ses informations bancaires lors de la vente, le client autorise ENTREPRISE CCIALE à débiter sa carte du montant relatif au tarif indiqué.

Le client confirme qu'il est bien le titulaire légal de la carte à débiter et qu'il est légalement en droit d'en faire usage. En cas d'erreur, ou d'impossibilité de débiter la carte, la vente sera immédiatement résolue de plein droit et la commande annulée.

Les Yeux Fermés se réserve le droit de refuser d'honorer une commande d'un client qui n'aurait pas réglé en totalité le montant de la prestation 20 jours avant la date de départ.

Conformément à l'article L.121-20-4 du code de la consommation les clients ne bénéficient pas de délai de rétractation dès la commande de prestations de voyage via les sites internet de vente de voyages.

## **Article 5 : Modifications du séjour après validation de la commande**

Toutes modifications devront être notifiées par écrit (courrier : 128 rue La Boétie ou courriel : [contact@voyager-les-yeux-fermes.fr](mailto:contact@voyager-les-yeux-fermes.fr)) à LES YEUX FERMES au moins 15 jours avant le début du voyage (jour du départ).

Toutes modifications entraîneront des frais de gestion de dossier signalés sur le devis modificatif émis par l'agence de voyage (en sus du coût de la modification).

Les modifications ne seront apportées qu'à réception du paiement du devis modificatif. Les frais de gestion de dossier seront calculés en prenant compte du calendrier suivant :

- Entre 45 et 30 jours avant le départ : 50€ par personne.
- Entre 30 et 15 jours avant le départ : 100 € par personne.
- Moins de 15 jours avant le départ : Pas de modification possible – Pas de Remboursement

Ces frais de gestion de dossier n'intègrent aucunement le nouveau montant des prestations ou des services fournis par Les Yeux Fermés ou de l'un de ses partenaires. Ces modifications de tarifs seront annoncées au client avant d'apporter toutes modifications.

Si aucun nouvel accord n'est trouvé entre le Client et l'Agence, les prestations seront maintenues comme convenu dans le précédent devis ou devront être annulées par le Client. Dans cette situation, il sera nécessaire de se référer à l'article 6 concernant l'annulation souhaitée par le client.

Après validation du devis et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retraits) de prestations de voyage, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de LES YEUX FERMES et le paiement à l'agence de voyage des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement.

Faute d'encaissement, l'Agence ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou demande de non-réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de LES YEUX FERMES ou des prestataires partenaires.

## **Article 6 : Annulation**

Pour toutes prestations incluses dans le voyage :

- Plus de 30 jours avant le départ : 10% du prix des prestations hors assurances par personne (avec une retenue minimum de 40 € par personne)
- De 30 et 15 jours du départ : 60% du prix des prestations hors assurances par personne (avec une retenue minimum de 100 € par personne)
- A 15 jours ou moins du départ, ou en cas de non-présentation : 100% du prix des prestations hors assurances par personne

Pour pallier d'éventuels problèmes d'annulation, LES YEUX FERMES recommande à ses clients une couverture auprès d'une assurance.

## **Article 7 : Service après-vente**

Toute réclamation devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, accompagnée des pièces justificatives, dans les huit jours calendaires suivants l'exécution de la prestation, à l'adresse suivante : LES YEUX FERMES, 128 rue la Boétie, 75008 PARIS

Dans un délai de 60 jours après son voyage, le client peut également saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage en cas de réponse non-satisfaisante de l'agence de voyage, dont les coordonnées et modalités sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## **Article 8 : Cartes cadeaux**

Les chèques et cartes cadeaux ne pourront en aucune façon prétendre à remboursement.

A noter : La carte cadeau est valable deux ans à partir de la date d'achat. Ce délai peut être allongé sous certaines conditions.

## Article 9 : Assurances

Afin que le séjour se déroule au mieux pour ses clients, LES YEUX FERMES recommande vivement de souscrire à une assurance qui couvre les frais relatifs au séjour : rapatriement, maladie, accident, catastrophes naturelles.

Les YEUX FERMES sont à disposition pour orienter leurs clients vers le meilleur assureur qui correspond à leur prestation.

**Tu dois également indiquer ton Assurance**

## Article 10 : Droits de propriété intellectuelle

Les marques, noms de domaines, produits, logiciels, images, vidéos, textes ou plus généralement toute information objet de droits de propriété intellectuelle sont et restent la propriété exclusive de Les Yeux Fermés. Aucune cession de droits de propriété intellectuelle n'est réalisée au travers des présentes CGV. Toute reproduction totale ou partielle, modification ou utilisation de ces biens pour quelque motif que ce soit est strictement interdite

LES YEUX FERMES se réserve donc le droit d'exercer toutes les actions propres à faire respecter ses droits d'auteur et sa pleine propriété sur la reproduction de contenu sous quelque forme que ce soit.

## Article 11 : Protection des données

Les Yeux Fermés se réserve le droit de collecter les informations nominatives et les données personnelles concernant ses clients.

Elles sont nécessaires à la gestion de la commande, ainsi qu'à l'amélioration des services et des informations délivrées. Elles peuvent aussi être transmises aux sociétés qui contribuent à ces relations, telles que celles chargées de l'exécution des services et commandes pour leur gestion, exécution, traitement et paiement. Ces informations et données sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Conformément à la loi du 6 janvier 1978, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux informations nominatives et aux données personnelles vous concernant. Les données nominatives ne sont en aucun cas transmises à des tiers.

Conformément à la loi Informatique, fichiers et libertés et aux dispositions relatives à la protection des données personnelles, les données concernant les clients nécessaires au traitement de leurs demandes, sont destinées à l'Agence LES YEUX FERMES, pour la gestion de leurs prestations.

Afin de permettre l'exécution de la commande des clients, ces informations pourront être communiquées aux partenaires de LES YEUX FERMES, prestataires de services touristiques (hôteliers, transporteurs...).

Les données personnelles concernant le client sont récoltées dès le premier contact web ou téléphonique. Elles sont composées de vos noms, prénoms, adresses postales, téléphones fixes et

mobiles, adresses mail et de dates particulières comme votre date d'anniversaire, de mariage, de départ en retraite,... Ces données sont également composées de vos réponses à notre questionnaire.

Les Yeux Fermés utilisera ces données pour

- organiser le séjour de son client, pour établir le devis et les factures.
- entrer en contact avec vous dans le cadre du suivi de la prestation.

D'une manière générale, les clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification et de suppression à l'ensemble des données les concernant.

Pour exercer ses droits, le demandeur doit adresser un courrier postal à l'adresse suivante : Les Yeux Fermés, 128 rue la Boétie, 75008 PARIS.

## **Article 12 : Archivage preuve**

Les Yeux Fermés archivera les bons de commandes et les factures sur un support fiable et durable constituant une copie fidèle conformément aux dispositions de l'article 1348 du Code Civil. Les registres informatisés de Les Yeux Fermés seront considérés par toutes les parties concernées comme preuve des communications, commandes, paiements et transactions intervenus entre les parties.

## **Article 13 : Force majeure**

Les Yeux Fermés ne pourra être tenu pour responsable d'un délai non respecté pour cause de tout cas fortuit ou de force majeure comme, en particulier, tout acte émanant d'une autorité civile ou militaire, de fait ou de droit de grève, incendie, inondation, dégâts des eaux, tempête et foudre, accident, émeute, attentat, de non livraison des documents pour la création ou la mise en service du produit, tout fait imputable à un tiers, ou autre circonstance ayant une cause externe et l'empêchant, directement ou au travers d'un tiers, de répondre aux dites obligations.

## **Article 14 : Juridiction**

Tout litige relatif à l'interprétation et à l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente et des contrats signés entre Les Yeux Fermés et le client est soumis au droit français. A défaut de résolution amiable, le Tribunal de Commerce (ou instance assimilée) de Paris sera seul compétent pour tout litige relatif à l'interprétation et l'exécution des présentes Conditions Générales de Vente, des contrats et de leurs suites, entre Les Yeux Fermés et le Client.

## **Article 15 : Acceptation des Conditions Générales de Vente**



La réservation des prestations proposées par Les Yeux Fermés implique de la part du client l'acceptation préalable des présentes conditions générales de vente.

Tout paiement de la part du client entraînera l'acceptation totale et entière des Conditions Générales de Vente qui lui auront été soumises avec le devis.