

KiaOra réalise des prestations de services de [conseil en organisation de voyage et de recherches de prestations de transport, d'hébergement et d'activités](#). Ces différentes prestations sont détaillées sur le site <https://kiaora-travelplanner.fr> et les modalités de vente sont décrites dans les présentes Conditions Générales de Vente.

Article 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après dénommées « CGV ») définissent les relations contractuelles entre :

- l'Entreprise Individuelle Nathalie LE CORRE, dont le siège social est situé à Orlu, 28700 GOMMERVILLE et immatriculée sous le numéro SIRET 98407401300017 (ci-après dénommée le « vendeur », la « société » ou « KiaOra ») d'une part,
- et la personne physique ou morale étant acheteuse des services fournis par KiaOra (ci-après dénommée, « l'acheteur », ou « le client ») d'autre part.

[La signature du devis par le client vaut pour acceptation par le client des présentes CGV](#) lesquelles sont jointes en annexe du devis. Par son acceptation, le client certifie avoir lu et compris les CGV des prestations de services souscrites.

Les présentes CGV peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis par le KiaOra. Les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de l'acceptation du devis par l'acheteur.

Article 2 - PRESTATIONS DE SERVICE

Les prestations de services proposées par KiaOra sont décrites sur le site <https://kiaora-travelplanner.fr>. Le vendeur se réserve le droit de les modifier à tout moment.

Les prestations de services proposées par KiaOra peuvent comprendre, selon la formule retenue et le besoin exprimé par le client :

- la recherche d'un transport A/R jusqu'à destination (train, avion, bateau, bus, véhicule de location...),
- la proposition d'un itinéraire de voyage dans le cas d'un circuit de plusieurs étapes,
- la recherche de 2 à 3 propositions d'hébergements par étape de voyage,
- la recherche de moyens de déplacement à destination (transferts, carte de transports en commun, voiture de location, ...)
- une sélection de visites, activités et bonnes adresses,
- une carte interactive personnalisée (Google Map),
- la création d'un carnet de voyage reprenant toutes les informations liées au voyage

Les prestations comprises dans le contrat sont explicitées sur le devis. Toute prestation demandée après validation du devis et non mentionnée sur ce dernier pourra faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Toutefois, d'éventuels ajustements mineurs suite aux propositions faites au client, et exprimés avant création du carnet de voyage, pourront être effectués par KiaOra sans surcoût pour le client dans la limite de 2 modifications maximum (ex : recherche d'un autre vol, recherche d'un hébergement supplémentaire).

KiaOra ne réserve pas les différentes prestations liées au voyage du client. Le client est libre de réserver ou de renoncer à réserver dans les établissements et organismes suggérés par KiaOra. Le client réservera lui-même les prestations choisies via les coordonnées et les liens envoyés par email par KiaOra. Ces réservations seront soumises aux CGV des prestataires, et non aux présentes CGV.

Conformément à l'article L112-1 du Code de la consommation, le consommateur est informé, par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié, des prix et des conditions particulières de la vente et de l'exécution des services avant toute conclusion du contrat de vente.

Article 3 - TARIFS

KiaOra propose différentes formules tarifaires selon le type de voyage, sa durée et le nombre de voyageurs :

- **formule Week-end - 180 €** : pour l'organisation d'un séjour fixe (une seule étape), jusqu'à 5 jours (4 nuitées) et 4 personnes
- **formule Séjour - 35€/jour de voyage** : pour l'organisation d'un séjour fixe (une seule étape) de 6 à 21 jours (5 à 20 nuitées), et jusqu'à 4 personnes
- **formule Circuit - 45€/jour de voyage** : pour l'organisation d'un circuit de 2 à 3 étapes et de 6 à 21 jours (5 à 20 nuitées), et jusqu'à 4 personnes

Les formules incluent par défaut l'ensemble des prestations décrites à l'article 2 (sauf mention contraire indiquée dans le devis).

Options / suppléments tarifaires :

- au delà de 4 personnes : +10€/jour/pers supplémentaire
- carnet de voyage papier : 25 € (remis au client en main propre ou envoyé par voie postale)
- planning détaillé jour par jour : +10€/jour
- demande de dernière minute : +10€/jour de voyage sur le prix de la formule (l'application du supplément "dernière minute" est soumise à l'appréciation de KiaOra en fonction du type de voyage demandé, la période de départ envisagée et les disponibilités pour cette période)

Tarifification sur devis :

- toute demande particulière sortant du cadre des formules précitées : +3 étapes, +21 jours de voyage, occasion spéciale telle que EVJF/EVG/voyage de noces...
- recherche ponctuelle "à la carte"

- nouvelles recherches suite à une indisponibilité ou une hausse tarifaire significative (+30%) des prestations initialement proposées par KiaOra, due à la réservation tardive de la part du client (plus de 48h après l'envoi des propositions par KiaOra)
- nouvelles recherches au-delà de 2 modifications sur les prestations initialement proposées par KiaOra, ou suite à un changement des critères de recherches par rapport à la demande faite initialement par le client

Le prix des prestations est exprimé en euros € / hors taxes (HT). KiaOra n'est pas assujetti à la TVA par application des dispositions de l'article 293 B du CGI.

Le prix de vente du service est celui en vigueur indiqué au jour de la commande. KiaOra se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande.

Article 4 - MODALITÉS DE COMMANDE

La commande de prestation se fait après [demande de devis](#) faite via :

- un appel réservé sur le site <https://calendly.com/kiaora-travelplanner>
- le formulaire de contact sur le site <https://kiaora-travelplanner.fr>
- par email à l'adresse kiaora.travelplanner@gmail.com,

KiaOra vérifie la faisabilité du voyage en fonction des éléments fournis par l'acheteur et recontacte éventuellement le Client par téléphone ou par email si des informations complémentaires sont nécessaires. Après plusieurs tentatives d'échanges et en cas de non-réponse, la demande de devis ne sera pas traitée.

Si la demande est réalisable, [KiaOra enverra à l'acheteur sous 5 jours ouvrés maximum](#) un récapitulatif de la demande au format PDF reprenant les informations essentielles relatives à son projet de voyage, un devis et les présentes CGV.

[Pour valider sa commande, l'acheteur doit signer le devis. Cette validation implique l'adhésion pleine et entière aux présentes CGV](#), sans exception ni réserve, et constitue une preuve du contrat de vente. L'acheteur enverra ensuite le devis signé par email à kiaora.travelplanner@gmail.com.

A réception du devis signé, une facture correspondant au devis signé sera envoyée par email à l'acheteur. KiaOra se réserve la possibilité de refuser la commande, par exemple pour toute demande anormale, irréaliste, réalisée de mauvaise foi ou pour tout motif légitime.

Article 5 - PAIEMENT

La validation du devis vaut acceptation du tarif et implique l'obligation à l'acheteur de régler le prix indiqué. La vente ne sera considérée comme définitive qu'après validation du devis et réception du paiement dû.

Les modes de paiement proposés à l'acheteur lors de la commande sont les suivants :

- paiement par virement bancaire. Le RIB nécessaire au virement bancaire sera communiqué au client sur le devis et la facture.

- paiement par un système de paiement sécurisé en ligne (type Stripe ou Paypal) : les informations nécessaires au règlement seront communiquées au client par email lors de l'envoi de la facture.

Il est ici précisé qu'à aucun moment KiaOra n'aura connaissance ou sera en possession des coordonnées bancaires du client.

En l'absence de règlement dans le délai convenu, KiaOra se réserve le droit d'annuler ou de retarder l'exécution de la prestation.

Pour les montants $\geq 500\text{€}$ le paiement pourra s'effectuer en deux fois sans frais. A réception de la facture, le client devra régler l'acompte prévu, puis le solde avant envoi des liens de réservations.

KiaOra attendra la réception du paiement de l'acompte (si paiement en deux fois) ou du paiement intégral de la prestation (si paiement en une fois) avant d'entamer les recherches du voyage. Aucun paiement ne pourra être remboursé.

KiaOra se réserve le droit de refuser l'accès aux services, ou de le suspendre, en cas d'incident de paiement ou en cas de fraude, tentative de fraude ou risque de fraude relative à l'utilisation du site.

Article 6 - DROIT DE RÉTRACTATION

Conformément à l'article L.221-28 alinéa 13 du Code de la consommation, ci-après partiellement repris, aucun droit de rétractation ne pourra être exercé par le client acheteur, qui y renoncera par l'acceptation des présentes CGV.

[Article L221-28 \(Modifié par Ordonnance n°2021-1734 du 22 décembre 2021 - art. 6\)](#)

Le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats :

(...) 13° De fourniture d'un contenu numérique sans support matériel dont l'exécution a commencé avant la fin du délai de rétractation et, si le contrat soumet le consommateur à une obligation de payer, lorsque :

a) Il a donné préalablement son consentement exprès pour que l'exécution du contrat commence avant l'expiration du délai de rétractation ; et

b) Il a reconnu qu'il perdra son droit de rétractation ; et

c) Le professionnel a fourni une confirmation de l'accord du consommateur conformément aux dispositions du deuxième alinéa de l'article [L. 221-13](#).

Toutefois, à titre conventionnel, le client acheteur disposera d'un délai de 2 heures à partir de la validation de sa commande pour exercer son droit de rétractation.

Toute réclamation devra être formulée par mail à l'adresse suivante : kiaora.travelplanner@gmail.com

Article 7 - OBLIGATIONS DES PARTIES et LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉS

KiaOra s'engage à :

- donner toutes les informations nécessaires au client concernant les offres et prestations présentes sur le site internet <https://kiaora-travelplanner.fr>
- conseiller le client quant à son projet de voyage,
- réaliser les recherches (modes de transport, hébergements et activités) conformément à la demande faite par le client,
- transmettre au client les livrables tels que prévu dans le devis,
- ne divulguer aucune information concernant le client.

De son côté, le Client s'engage à :

- payer la somme indiquée sur le devis et ce dans le délai imparti mentionné sur le devis,
- apporter à KiaOra tous les éléments nécessaires à la réalisation de la prestation choisie,
- effectuer les réservations sous 48h après l'envoi des informations de réservation par KiaOra, afin de bénéficier des mêmes conditions que celles proposées,
- transmettre au plus tôt les informations concernant les réservations qu'il aura effectué, afin de permettre à KiaOra la continuation de sa prestation et notamment la création du carnet de voyage.

Le client est averti que le non-respect de l'une de ces obligations pourra avoir des conséquences sur la réalisation de la prestation.

Réservations et informations fournies au client

La responsabilité d'effectuer l'ensemble des réservations relatives à son séjour incombe au client. KiaOra conseille au client de vérifier l'exactitude des informations contenues dans les liens fournis avant de procéder à la réservation auprès du prestataire (dates, nombre de personnes, âge des enfants, options à inclure...). KiaOra ne pourra être tenu responsable en cas de saisie d'informations erronées lors des réservations.

KiaOra n'a aucun lien commercial avec les prestataires conseillés. Les informations transmises par KiaOra au client sont basées sur les informations publiques des prestataires disponibles au jour de la recherche.

Les tarifs, horaires, temps de trajet et toute autre information sur les sociétés tierces mentionnées dans le carnet de voyage envoyé au client sont donnés à titre indicatif, sous réserve d'omissions, d'erreurs d'impression ou de fluctuations monétaires. Ces informations sont valables à la date d'édition du carnet de voyage.

Déroulement du voyage

KiaOra ne peut être tenu responsable des difficultés pouvant intervenir lors de la conclusion ou de l'exécution des contrats entre le client et tout autre prestataire intervenant dans le voyage proposé, ni être partie à quelque litige que ce soit entre le client et ce prestataire. KiaOra ne peut pas servir d'intermédiaire avant, pendant ou après le voyage avec le ou les prestataires finaux.

KiaOra ne pourra pas être tenu responsable du mauvais déroulement du séjour, d'une mauvaise expérience de voyage ou de prestation, d'une annulation ou d'une modification de la part d'un prestataire ou d'un événement

imprévu quel qu'en soit sa nature (événements climatiques, économiques, sociaux, guerres, risques sanitaires, pandémies, accident corporel et matériel, vol...).

Documents de voyage, formalités et assurance voyage

KiaOra s'efforcera d'apporter le maximum d'informations au client sur les formalités administratives et sanitaires à accomplir avant de partir. Les renseignements fournis par KiaOra sur les formalités s'adressent aux personnes de nationalité française et sont purement indicatifs, ceux-ci pouvant être modifiés par les autorités après exécution de la prestation.

Il appartient donc au client de se renseigner auprès des autorités compétentes avant son départ en consultant le site du Ministère des Affaires Étrangères (<https://www.diplomatie.gouv.fr/>) et d'effectuer lui-même et à ses frais les démarches nécessaires et de s'assurer d'avoir les documents requis (papiers d'identité, visas, attestations vaccination, permis de conduire national et international, etc...).

KiaOra ne couvre pas les voyageurs en cas de maladie ou hospitalisation survenant pendant la durée du voyage. Il est fortement conseillé à l'acheteur de souscrire à une assurance assistance-rapatriement avant le voyage, ainsi qu'à une assurance annulation. Cette responsabilité incombe à l'acheteur seul.

Article 8 - LIVRAISON

Après réception du paiement intégral de la prestation, KiaOra fournira au client par email un fichier numérique au format PDF comportant une sélection de prestations avec les liens de réservation pour le(s) mode(s) de transport, et/ou hébergements, et/ou autres prestations demandées (location de voiture, activités à destination à réserver à l'avance...) proposées par KiaOra et/ou choisies par le client.

Dans un second temps, après que le client ait effectué les réservations, un carnet de voyage numérique au format PDF contenant les informations détaillées relatives à son voyage, sera envoyé au client par email.

En option et moyennant un supplément, un carnet de voyage en version papier pourra être expédié par voie postale au client à sa demande, à l'adresse de son choix. Les frais d'expédition du carnet de voyage version papier seront pris en charge par KiaOra, sauf en cas d'erreur dans les informations transmises par le client. Toute erreur dans l'adresse renseignée par le client ne pourra engager la responsabilité de KiaOra, et toute demande de renvoi par le client nécessitera le paiement d'un supplément par le client.

Article 9 - AVIS CLIENT

Le client pourra être invité à donner son avis sur la prestation réalisée par KiaOra, ainsi que sur le déroulement de son séjour. Cet avis pourra être utilisé par la société à des fins de communication sur le site internet <https://kiaora-travelplanner.fr>, ou sur les réseaux sociaux. Le client sera informé en amont de la publication de son avis, et pourra à tout moment s'y opposer.

Article 10 - LITIGES

En cas de litige, le client et KiaOra sont, dans un premier temps, invités à trouver ensemble une solution amiable, par mail sur l'adresse électronique : kiaora.travelplanner@gmail.com

Dans le cas où aucune solution amiable ne serait trouvée entre le client et KiaOra, il est mis à disposition du client consommateur la possibilité de saisir le service de médiation CM2C aux coordonnées suivantes :

Adresse : 14 rue Saint Jean, 75017 Paris

Email : cm2c@cm2c.net

Site internet : <https://www.cm2c.net/>

Article 11 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments présents sur le site <https://kiaora-travelplanner.fr> (nom de domaine, logo, photos et images, graphismes, textes etc) restent la propriété intellectuelle et exclusive de KiaOra.

Toute exploitation ou reproduction, totale ou partielle du contenu par un client est strictement interdite sous peine de sanctions pénales ou civiles. Le Client s'engage à ne faire aucun usage de ces documents, susceptible de porter atteinte aux droits de propriété industrielle ou intellectuelle de KiaOra et s'engage à ne les divulguer à aucun tiers.

Les photos présentes sur le site <https://kiaora-travelplanner.fr>, sur les moyens de communication tels que les réseaux sociaux, ou sur le carnet de voyage numérique et/ou papier sont soit la propriété de KiaOra, soit extraites de banques d'images libres de droit.

Article 12 - DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

KiaOra s'engage à ne divulguer aucune information personnelle fournie par le client dans le cadre de la réalisation de sa prestation de services, sauf accord express de ce client.

Toute information le concernant est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. A ce titre, l'internaute dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des informations le concernant.

La demande pourra être effectuée par mail sur l'adresse électronique suivante : kiaora.travelplanner@gmail.com, ou par voie postale à l'adresse suivante : KiaOra – Nathalie LE CORRE, 12 le bourg, Orlu, 28700 GOMMERVILLE.

Article 13 - DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Les présentes CGV sont soumises à la loi française. La langue du présent contrat est la langue française, dans le cas où celui-ci serait traduit en plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige. En cas de litige, les tribunaux français seront seuls compétents.