

# Conditions particulières de vente

Les présentes conditions générales et particulières de vente, (les « CGV »), sont applicables aux relations contractuelles entre la société Oowake Voyages, agence de voyages immatriculée au [registre officiel des opérateurs de voyages](#) (n°IM044220007) (« l'Agence ») et toute personne physique qui s'inscrit à l'un des voyages proposé et organisé par elle (le/les « Client(s) »). Toute inscription entraîne la connaissance et l'acceptation sans réserve des CGV. Le contrat est constitué des CGV, de la description du voyage et de la confirmation de commande (ensemble le « Contrat »). Le Client reconnaît avoir la majorité légale et être capable juridiquement de contracter. Le Client garantit la véracité des informations fournies par ses soins.

## Article 1. INFORMATIONS PRE-CONTRACTUELLES

- **Article 1.1 – Hébergement :**  
La classification des hôtels mentionnée en étoiles correspond à une classification en normes locales, effectuée par les autorités locales et parfois par les hôteliers eux-mêmes. Si elles existent, les normes sont différentes et souvent inférieures aux normes françaises. Par ailleurs, pour une même catégorie, la qualité varie d'un hôtel à l'autre. Votre voyage étant rattaché à un voyage de groupe, les chambres ont des caractéristiques différentes (superficie, salle de bains, vue, ...). L'Agence sélectionne soigneusement les hôtels en se rapprochant autant que possible de la sensibilité de notre public.
- **Article 1.2 – Chambre partagée :**  
Lors de nos voyages, il n'est pas possible de dormir en chambre individuelle. Les couples sont en chambre double. Les autres voyageurs sont dans des chambres partagées à 2 ou à 3 lits afin de favoriser les échanges entre les participants.
- **Article 1.3 – Vols :**  
Le Client est informé que l'Agence ne s'occupe pas des vols mais peut conseiller au besoin si le client en fait la demande. L'Agence recommande la réservation de billets échangeables/modifiables/remboursables pour l'acheminement du Client, le cas échéant.
- **Article 1.4 – Altitude :**  
En ce qui concerne les voyages en altitude, il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son état de santé lui permet de voyager aux altitudes mentionnées dans le programme. L'Agence recommande au Client de lui transmettre un certificat médical d'aptitude au voyage en altitude.
- **Article 1.5 – Aptitude au voyage :**  
De façon générale et par précaution, toute spécificité sur la santé du participant liée au voyage doit nous être signalée à la demande de réservation, ainsi que toute autre condition spécifique. Tout état de grossesse doit nous être signalé. Une compagnie aérienne peut refuser l'embarquement à une femme enceinte. En cas de survenance d'une spécificité de santé après l'inscription, celle-ci devra nous être signalée dans les meilleurs délais. Ces voyages ne conviennent pas aux personnes sous tutelle ou sous curatelle ou à mobilité réduite ou nécessitant un appareillage médical ou assujetties à des restrictions alimentaires incompatibles avec les repas servis au grand public.

- **Article 1.6 – Photographies et vidéos :**  
Les photographies et vidéos illustrant les documents de l'Agence sont le reflet d'un moment unique dans un lieu capturé à un instant donné et selon un état d'esprit particulier. En conséquence, l'Agence ne peut garantir au Client la réitération à l'identique du moment unique capturé par les photographies et vidéos.
- **Article 1.7 – Responsabilité du Client :**  
Le Client porte l'entière responsabilité de ses actes, et en assume les conséquences, en particulier sur les dégâts matériels et les préjudices corporels qu'il pourrait occasionner. L'Agence ne pourra être tenue responsable de la perte ou du vol des documents de voyages et objets personnels. Les non-ressortissants français ou les bi-nationaux sont invités à consulter le consulat ou l'ambassade des pays de destination et d'escales.
- **Article 1.8 – Courriers électroniques :**  
Le Client reconnaît et garantit qu'il dispose de la maîtrise exclusive du compte de courrier électronique (email) qu'il a indiqué, notamment pour (i) son accès régulier, (ii) la confidentialité des identifiants qui lui permettent d'y accéder, (iii) et la gestion des paramètres de réception et de filtrage de courriers entrants. Le cas échéant, le Client garantit que tout tiers accédant à son compte de courrier électronique est autorisé par lui à le représenter et à agir en son nom. Le Client s'engage immédiatement à signaler à l'Agence toute perte, usage abusif de son compte email ou changement d'adresse email, par tout moyen conférant date certaine. Jusqu'à la réception d'une telle notification, toute action effectuée par le Client au travers de son compte email sera réputée effectuée par ce Client et relèvera de la responsabilité exclusive de ce dernier pour toutes les conséquences légales et réglementaires des notifications susmentionnées. Le Client a pris connaissance de la faculté d'être destinataire des notifications de l'Agence par courrier postal sur demande écrite de sa part.
- **Article 1.9 – Lettre Recommandée Electronique :**  
Conformément à l'article L100 I al.2 du Code des postes et des communications électroniques, le Client donne son accord pour que les événements liés à la gestion du contrat puissent lui être notifiés par Lettre Recommandée Electronique à l'adresse électronique qu'il a indiqué sur son contrat ou son compte personnel en ligne.
- **Article 1.10 – Publications :**  
Le Client accepte toute captation à titre gratuit par l'Agence au moyen d'enregistrement audio ou d'images fixes ou animées des activités au cours du voyage, dans une intention de reproduction, diffusion et publications notamment sur le site internet de l'Agence (soit pour le monde entier) aux fins de promotion d'activités similaires et identiques, et se déroulant dans le respect du droit à l'image de la personne en application des lois et règlements en vigueur.

## Article 2. INSCRIPTION

- **Article 2.1 – Saisie de l'identité :**  
Le Client peut demander à s'inscrire à un voyage en remplissant le bulletin d'inscription pertinent. Le Client doit s'assurer que le nom et le prénom qu'il reporte dans le bulletin d'inscription sont identiques et dans le même ordre que ceux figurant sur la pièce d'identité qu'il emportera en voyage (passeport ou carte d'identité). L'Agence décline toute

responsabilité en cas d'erreur.

- **Article 2.2 – Calendrier de paiement :**
  - Acompte d'environ 30% à payer lors de l'inscription
  - Solde à payer au plus tard TRENTE (30) jours avant le départ (sans rappel de notre part)
  - L'assurance optionnelle est à payer intégralement lors de l'inscription
  - Un calendrier de paiement est précisé pour chaque voyage dans le contrat signé par le Client
  - Le non-respect du calendrier de paiement entraînera la rupture du Contrat du fait du Client et application du barème d'annulation

## Article 3. ANNULATION

- **Article 3.1 – Absence de droit de rétractation :**  
**Conformément aux articles L. 221-2, 5° et L. 221-28 12° du Code de la consommation, le Contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.** Toutefois, le Client peut annuler/résilier le Contrat à tout moment avant le début du voyage dans les conditions ci-dessous, en transmettant à l'Agence par courrier recommandé avec accusé de réception – à privilégier – ou en faisant parvenir à l'Agence toute autre déclaration dénuée d'ambiguïté datée et signée par le Client ou son représentant légal.  
**En tout état de cause, le Client est informé que son annulation du Contrat est définitive et entraîne la perte de sa réservation au voyage concerné, ce qu'il reconnaît et accepte.**
- **Article 3.2 – Conditions d'annulation / Résolution par le Client :**
  - En cas d'annulation plus de QUARANTE-SIX (46) jours avant le départ, l'acompte sera retenu
  - De QUARANTE-CINQ (45) à TRENTE (30) jours avant le départ, CINQUANTE (50) % du prix total du voyage sera retenu
  - De VINGT-NEUF (29) à QUINZE (15) jours avant le départ, SOIXANTE-QUINZE (75) % du prix total du voyage serait retenu.
  - De QUATORZE (14) jours au jour du départ : CENT (100) % du prix total du voyage serait retenu.

Les frais bancaires seront déduits des remboursements éventuels. Le Client a le droit de résoudre le Contrat avant le début du voyage ou du séjour sans payer de frais de résolution uniquement si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client a droit au remboursement intégral des paiements effectués mais pas à un dédommagement supplémentaire. Dans les autres cas, tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera lieu à aucune indemnisation ou remboursement. Aucun remboursement ne peut intervenir si le Client ne se présente pas aux heures et lieux qui lui seront indiqués, de même s'il ne peut présenter les documents exigés pour son voyage (passeport, visas, carte d'identité, justificatifs sanitaires, ...). Une pièce d'identité altérée ou déchirée pourra être jugée invalide. L'Agence ne peut être tenue pour responsable d'un retard de pré- acheminement aérien, ferroviaire ou terrestre qui entraînerait la non présentation du Client au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.
- **Article 3.3 – Assurance annulation :**  
Conformément aux dispositions légales, aucune assurance-annulation n'est vendue obligatoirement avec le voyage. Par précaution, nous vous conseillons de souscrire notre

proposition d'assurance multirisques Présence Assistance Tourisme consultable sur notre site, rubrique « Assurance annulation ». Si le Client annulant son voyage bénéficie de garanties d'assurance-annulation, il lui est nécessaire de régler la totalité des frais d'annulation avant de présenter son dossier à l'assureur. Le Client ayant souscrit une assurance auprès de l'Agence dispose, à compter de la conclusion du Contrat et tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou qu'aucune garantie n'a été mise en œuvre, d'un droit de rétractation de QUATORZE (14) jours sans frais ni pénalités s'il bénéficie d'une couverture antérieure pour les risques garantis par cette nouvelle assurance.

- **Article 3.4 – Conditions d'annulation par l'Agence :**

L'Agence peut annuler le voyage :

1) Si le nombre minimal de QUINZE (15) personnes requis pour le voyage (sauf dispositions contraires spécifiques indiquées dans le Contrat) n'est pas atteint avant la date de départ prévue. Les Clients sont informés au moins :

– VINGT (20) jours avant la date de départ dans le cas où la durée du voyage dépasse SIX (6) jours ;

– SEPT (7) jours avant la date de départ dans le cas où la durée du voyage dont la durée est de DEUX (2) à SIX (6) jours.

2) Pour des raisons liées à des circonstances exceptionnelles et inévitables, notamment relatives à la sécurité des voyageurs ou en cas de circonstances de force majeure, indépendantes de la volonté de l'Agence. Les Clients sont informés de l'annulation dans les meilleurs délais, étant précisé qu'ils ne pourront prétendre à une indemnité.

Dans ces cas, après déduction des frais personnels visés à l'article 3.6 des CGV, en ce compris une éventuelle prime d'assurance le cas échéant selon les termes de l'assurance optionnelle souscrite, les sommes versées par le Client seraient remboursées intégralement conformément aux dispositions du Code du tourisme, sauf dispositions législatives et réglementaires, y compris ponctuelles, prévoyant expressément la possibilité de déroger à ces dispositions. Dans ce cas, l'Agence propose au Client un remède conforme aux dispositions législatives et réglementaires pertinentes.

- **Article 3.5 – Protection de la qualité du voyage et de son état d'esprit :**

Avant le départ, compte-tenu de l'esprit de nos voyages (bienveillance, valeurs spirituelles, écologie relationnelle...), l'Agence se réserve la possibilité de refuser l'inscription d'une personne présentant un comportement qui lui semblerait inadapté ou de résilier son inscription dans un délai de QUINZE (15) jours ouvrés à compter de la constatation par l'Agence du comportement en cause. Dans ce cas, l'Agence procéderait au remboursement des fonds versés, sans indemnité. L'Agence se réserve également le droit de refuser l'inscription d'une personne ayant pu avoir un comportement ressenti comme gênant lors d'un précédent voyage. Compte tenu de la nature initiatique du voyage, le Client s'engage à observer un comportement approprié pendant toute la durée du voyage. A défaut, en cas de faute grave du Client, et en particulier si son comportement est (i) inquiétant, irrespectueux, méprisant, agressif et/ou de nature à gêner le bien-être des autres Clients participants, des intervenants, des partenaires locaux et/ou toute autre personne intervenant lors du voyage, et/ou (ii) contraire au bon déroulement du voyage, l'Agence pourra exclure le Client du voyage. Dans cette éventualité, celui-ci ne percevra aucun remboursement sur les prestations non consommées, les frais personnels et autres frais générés par cette exclusion. Cette personne sera responsable personnellement des conséquences de son comportement et de leur dédommagement, en particulier vis-à-vis des autres Clients, des prestataires et de l'Agence.

- **Article 3.6 – Informations complémentaires :**  
Les frais personnels (délivrance de passeports, visas, démarches sanitaires, assurances, clauses contractuelles « sans vaccin » ou « avec vaccin », pré-post acheminement et autres) ne sont pas remboursables, que l'annulation soit du fait du Client ou du fait de l'Agence dans les cas indiqués ci-dessus.

## Article 4. MODIFICATIONS CESSION

- **Article 4.1 – Révision du prix :**  
Conformément aux articles L.211-12, R. 211-8 et R. 211-9 du Code du tourisme, les prix prévus au contrat sont révisibles à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations du coût des transports (carburant/énergie), des redevances et taxes et des taux de change. Vous serez informé de toute hausse du prix total du forfait, au plus tard 20 jours avant le départ. Pour toute hausse supérieure à 8%, vous recevrez sur un support durable le détail de la variation du prix, ses conséquences sur le prix du forfait, le choix qui s'offre à vous d'accepter ou de refuser dans un délai raisonnable et des conséquences de l'absence de réponse.
- **Article 4.2 – Cession du Contrat :**  
Conformément à l'article L. 211-11 du Code du tourisme, le Client a la possibilité de céder le présent Contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet (en particulier aérien) et jusqu'à SEPT (7) jours du départ, en prévenant l'Agence par écrit, à une personne remplissant les mêmes conditions. Le Client et le bénéficiaire de la cession sont solidairement tenus du paiement du solde du Contrat et des frais de cession. Le Client ne peut céder son contrat d'assurance et/ou d'assistance. Un avenant au Contrat sera établi au nom du cessionnaire.

## Article 5. APRES-VENTE

- **Article 5.1 – Contact :**  
Le Client est tenu de signaler toute non-conformité constatée sur place dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, auprès du représentant local de l'Agence. A défaut de réponse satisfaisante de celui-ci, le Client a la possibilité d'informer l'Agence par un courriel adressé à oowake44@gmail.com et par le numéro de secours qui lui sera communiqué avant le départ. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant éventuel des dommages-intérêts ou réduction de prix dus (le cas échéant) si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du Client.
- **Article 5.2 – Relation Client :**  
Toute insatisfaction du Client au titre d'un voyage devra être transmise par courrier postal ou électronique à l'Agence dans un délai maximum de TRENTE (30) jours à compter de la date de retour. Toute demande financière à ce titre devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception et accompagnée de la totalité des copies des pièces justificatives. L'étude des dossiers portera uniquement sur les éléments contractuels de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. L'Agence s'engage à faire le maximum pour traiter les réclamations dans un délai de HUIT (8) semaines à compter de la réception. Mais en fonction de la complexité et de la nécessité de diligenter des enquêtes auprès des hôtels ou prestataires de services, ce délai pourra être allongé.

- Article 5.3 – Médiation :**  
 Après avoir saisi la direction de l'Agence, et à défaut de réponse satisfaisante dans le délai susvisé, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) et dont les coordonnées postales sont : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. De plus, la plateforme de règlement en ligne des litiges (RLL) est disponible à cette adresse : <https://webgate.ec.europa.eu/odr>
- Article 5.4 – Preuve & droit français :**  
 Il est expressément convenu que les données contenues dans le système d'informations de l'Agence, ont force probante quant aux commandes et tout autre élément relatif à l'utilisation des sites internet, sauf preuve contraire. Elles pourront être valablement produites comme moyen de preuve au même titre que tout autre écrit. Tout Contrat conclu entre l'Agence et le Client est soumis au droit français.
- Article 5.5 – Responsabilité :**  
 Conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, l'Agence est responsable de la bonne exécution des services prévus au Contrat et est tenue d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté. En cas de mise en jeu de sa responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudices corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage. Toutefois, l'Agence peut s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que l'inexécution ou la mauvaise exécution du Contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au Contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables. Les conséquences des accidents/incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien, sont régies par les dispositions de la Convention de Montréal et/ou les réglementations locales régissant les transports nationaux du pays concerné. L'Agence ne saurait voir sa responsabilité se substituer à celle des compagnies aériennes.
- Article 5.6 – Circonstances exceptionnelles et inévitables :**  
 On entend par circonstances exceptionnelles et inévitables toute situation échappant au contrôle de la partie qui invoque cette situation et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, qui empêche soit le Client, soit ses accompagnants, soit l'Agence ou ses prestataires de services, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le Contrat. Il sera notamment ainsi en matière de conditions climatiques, sanitaires, sécuritaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptibles de mettre en péril la vie du Client. La faculté de résolution du Contrat prévue à l'article L. 211-14 II du Code du tourisme est appréciée au regard de critères objectifs indépendants de l'Agence et du Client, tels que les recommandations du Ministère des affaires étrangères.
- Article 5.7 – Données personnelles :**  
 Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) et à la loi Informatique, fichiers et libertés modifiée, l'Agence informe les Clients que le traitement de leurs données personnelles est nécessaire au traitement de leurs demandes, à la gestion des prestations, à l'exécution de la commande et du Contrat, pour sa durée ainsi que pendant le délai de recours après sa cessation. Elle s'engage à prendre les mesures appropriées au regard du risque encouru pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la

sécurité des données. Pour l'exécution du Contrat, l'Agence peut communiquer les données personnelles des Clients aux destinataires suivants : – ses sous-traitants, en particulier ses prestataires techniques ; – ses partenaires, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...). Ces partenaires sont responsables du traitement des données des Clients, qui sont invités à prendre connaissance de leurs politiques respectives en matière de données personnelles. Lorsque ces destinataires sont situés hors de l'Union Européenne, l'Agence s'assure qu'ils présentent un niveau de protection des données suffisant et approprié, en particulier en encadrant ces transferts le cas échéant conformément aux dispositions du RGPD. Les Clients disposent notamment d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification, de suppression et d'effacement de ses données personnelles et de minimisation du traitement, ainsi que du droit de définir des directives post-mortem. Les Clients disposent également d'un droit d'opposition au traitement pour motifs légitimes, et à tout moment dans le cadre de la prospection commerciale. Ces droits peuvent être exercés à l'adresse : 1 Libon 44290 GUEMENE-PENFAO. Les Clients peuvent également former une réclamation auprès des autorités compétentes de protection des données (en France, la CNIL). L'Agence informe également les Clients de leur droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, à l'adresse [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr).