

THE LOCAL BIRD

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VOYAGE OU SEJOUR

(1^{er} Juin 2018)

IMPORTANT : Nous vous prions de prendre connaissance des présentes **Conditions Générales de Vente** et de nos **Conditions Particulières de Vente** avec attention. Toutes les relations contractuelles et activités commercialisées par l'agence **The Local Bird** sont couvertes par ces Conditions Générales de Vente et ces Conditions Particulières de Vente, qui s'appliquent donc à toutes les relations contractuelles entre les clients et l'agence.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les extraits suivants sont intégralement reproduits :

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

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 R211-5

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 quel éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

-soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;

-soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.

CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE

Plan

- Article 1. Objet
- Article 2. Réservation/modification/annulation du contrat
- Article 5. Tr
- Article 6. Conditions de participation
- Article 7. Prix
- Article 8. Conditions d'annulation et de remboursement
- Article 9. Délai de rétraction
- Article 10. Force majeure / Cas fortuit
- Article 11. Conditions d'évolution
- Article 12. Responsabilité
- Article 13. Réclamations et Litiges
- Article 14. Assurances
- Article 15. Données personnelles
- Article 16. Publication / Publicité
- Article 17. Juridiction compétent/ Droit applicable

Article 1. Objet

Le Code du tourisme français devant évoluer à partir du 1er juillet 2018 conformément aux dispositions de la Directive (UE) 2015/2302 du Parlement Européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, les présentes CGV/CPV (Conditions Générales et Particulières de Vente) seront amenées à être modifiées pour tenir compte des nouvelles dispositions législatives ainsi que des dispositions du Règlement Européen Général sur la Protection des Données personnelles qui entrera en vigueur le 25 mai 2018.

Les ventes de voyages ou de séjours réalisées par The Local Bird sont régies par les présentes conditions particulières de vente et les conditions générales de vente de voyages décrites sur le site internet www.thelocalbird.com. Toute commande d'un client, matérialisée par la signature d'un contrat ou d'un bulletin d'inscription (BI) entraîne son acceptation de ces conditions générales et particulières de vente et son adhésion à l'intégralité des articles qui les composent ainsi qu'aux informations présentes dans les documents de voyage fournis par The Local Bird. En cas de contradiction entre ces conditions de vente et le contrat conclu entre le client et The Local Bird, les dispositions du contrat prévaudront.

The Local Bird, dont le siège est situé au 21 route de la Tournette 74290 Veyrier du Lac est une SAS (Société Anonyme Simplifiée) au capital de 9 450€ inscrite au Registre des Commerces et des Sociétés sous le numéro SIREN 819 526 260 et immatriculée conformément à la Loi Française et Code du Tourisme au Registre des Opérateurs de Voyage et de Séjours sous le numéro 74160008 attribué par Atout France ; et titulaire d'une garantie financière émise par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme, 15 Avenue Carnot, 75017 Paris.

En qualité d'agence réceptive événementielle et de tour opérateur, **The Local Bird** propose la création et l'organisation de séjours (les « **Voyages** ») sur mesure ou packagés ainsi que d'activités (les « **Expériences** ») ou la réservation de services en lien ou non avec le voyage pour ses « **clients** » individuels, groupes ou professionnels.

The Local Bird est en outre dûment couverte pour les risques inhérents à la Responsabilité Civile Professionnelle, par une police souscrite auprès de la compagnie Hiscox Europe Underwriting Ltd, 19 rue Louis le Grand, 75002 Paris via l'intermédiaire de Gras Savoye.

Le site **The Local Bird** est accessible à l'adresse suivante : www.thelocalbird.com, site Internet propriété de **The Local Bird**.

The Local Bird propose différents types de services :

- la vente de prestations sèches types **Expériences**, réservation d'hébergement, de transport, de prestataires d'activités ou tout autre service divers en lien ou non avec le voyage mais qui répond aux besoins de ses clients.
- la vente de forfaits touristiques (les « **Voyages** »). Conformément au Code du Tourisme Art. L. 211-2.-I.-II.-A [Extrait] « *Constitue un forfait touristique, la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si : « 1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;[...]»*
- la revente de séjours sur mesure hors France via la mise en relation avec notre partenaire immatriculée au registre des opérateurs de voyage, Mi Voyagi dont le siège social se situe 18 Rue Fernand Dol, 13100 Aix-en-Provence.
- la création et l'organisation d'**Evènements** grand public, privés ou professionnels comme par exemple : l'organisation d'anniversaires, d'enterrements de vie de jeune fille ou garçon, de séminaires, réceptions ou cocktails.
- un **service de Conciergerie professionnelle** en marque blanche pour de grands événements ou congrès.

Article 2. Réservation/modification/annulation du contrat

RESERVATION

Utilisant **Le site The Local Bird**, le **Client** est invité à remplir un formulaire de réservation ou liste de souhaits (« la **Wishlist** ») en ligne en cliquant sur le bouton « Réserver » exprimant ses envies, mentionnant la ou les dates souhaitées, le nombre de voyageurs et ses coordonnées. Généralement sous un délai de 48 heures en période de jours ouvrés, l'un de nos Travel Planners The Local Bird prendra contact avec vous pour proposer une ou plusieurs suggestions. Suite à vos choix et votre accord écrit par retour d'email, l'établissement d'un devis qui fera office de contrat contenant le programme de l'offre demandée, son prix ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à **l'article 7- TARIFS**, ci-après.

Le **Client** confirme l'acceptation du devis, ayant une durée limitée dans le temps, par la signature de ce dernier et l'acceptation de nos Conditions Générales et Particulières de Vente et s'engage à transmettre le versement d'un acompte du montant total dans un délai de 7 jours ouvrés. Par cette acceptation, le contrat entre **The Local Bird** et le **Client** est conclu. Ce contrat engage également **l'Insider** en ce qui concerne l'activité décrite par la proposition de **The Local Bird**, pour la date convenue.

Le prix proposé et convenu peut être réglé par les moyens décrits dans le devis réalisé par **le site The Local Bird**. Le règlement doit être effectué dans les conditions et délais décrits sur le devis accepté.

Chacun des **Insiders** est responsable de la due fourniture de l'activité dont il est responsable telle que décrite par **le site The Local Bird** et convenue lors de l'acceptation de ladite proposition. A défaut de paiement dans les conditions prévues dans la proposition, le contrat sera considéré comme annulé et ni **The Local Bird**, ni **l'Insider** ne pourront être amenés à en assurer l'exécution.

MODIFICATION

Le **Client** peut décider de modifier une prestation au plus tard 2 jours avant le début de l'activité. Dans ce cas une charge de 20% du prix convenu sera appliquée. Si le **client** décide de réserver une autre activité, la charge de 20% du prix initial sera ajoutée au prix de la nouvelle activité.

Modification avant le départ : Toute modification d'un élément d'un voyage intervenant après signature du devis et avant émission du/des titres de transport, sera facturée 5% du montant des prestations modifiées avec un minimum de 50 € par dossier. Toute modification de prestation aérienne ou terrestre ou toute demande de modification par le client du nom ou d'une partie de l'orthographe du nom d'un client, après émission du billet, sera considérée comme une annulation du fait du client inscrit, suivie d'une réinscription.

Modification au cours du voyage : Pour toutes demandes de modifications et /ou ajouts de prestations voyages intervenant au cours du voyage, les frais induits seront à la charge des participants et à régler par tous moyens sur place. En cas de non paiement, The Local Bird ne serait être tenue d'accéder aux demandes.

ANNULATION

Pour les clients particuliers :

- **Annulation d'une Expérience ou d'une prestation sèche**

Le client peut annuler l'Expérience ou la prestation sèche aux conditions suivantes :

- Entre 7 jours et 3 jours avant : une retenue de 30% du prix sera appliquée.
- 72h avant : aucun remboursement ne sera effectué.

- **Annulation d'un Voyage ou séjour**

- A plus de 60 jours avant le départ : des frais de prestations de services seront retenus à hauteur de 50€ par personne SAUF s'il existe des conditions particulières d'annulation plus strictes liées à la politique commerciale de l'hébergeur ou d'autres prestataires et qui auront été mentionnées dans le devis. Dans ce cas, ce sont lesdites conditions qui seront appliquées.
- De 60 à 46 jours avant le départ : 30% du prix total et les **frais d'inscriptions** seront retenus.
- De 45 à 30 jours avant le départ : 50% du prix total et les **frais d'inscriptions** seront retenus.
- Moins de 30 jours avant le départ : 100 % du prix total et les **frais d'inscriptions** seront retenus.

Pour les clients entreprises :

- **Annulation d'une activité sèche ou dite « expérience »**

Le client peut annuler une activité ou expérience aux conditions suivantes :

- Au plus tard 7 jours avant le début de l'activité : retenue de 30% du prix convenu.
- Entre 7 jours et 2 jours avant le début de l'activité : retenue de 50% du prix convenu.
- 48h avant le début de l'activité : aucun remboursement ne sera effectué.

- **Annulation d'un séjour**

- A plus de 60 jours avant le départ : les frais de prestations de services seront retenus.
- De 60 à 46 jours avant le départ : 30% du prix total et les frais de dossiers seront retenus
- De 45 à 30 jours avant le départ : 50% du prix total et les frais de dossier seront retenus.
- Moins de 30 jours avant le départ : 100 % du prix total et les frais de dossier seront retenus.

Les Voyages

Annuler une prestation lors d'un voyage ou séjour. Lors d'un **Voyage** organisé, les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) ne donneront lieu à aucun remboursement.

Article 4 -TRANSPORT AÉRIEN

4.1 – Compagnies aériennes

The Local Bird communiquera au **client** lors de la proposition de devis l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification, postérieurement au devis, **The Local Bird** s'engage à communiquer au **client**, dès lors qu'elle en aura connaissance avant le départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. **The Local Bird** s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français. La liste européenne des compagnies aériennes interdites peut-être consultée sur le site http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm. Les compagnies aériennes ne remboursent pas le montant de la surcharge carburant pour les billets d'avions non remboursables. Il vous sera précisé lors de votre inscription si votre billet d'avion est ou non remboursable. Les taxes d'embarquement des billets non consommés sont remboursées sur demande (art. L 113-8 C. consom.).

4.2 – Conditions de transport

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à **The Local Bird**, retards ou annulations ou grèves extérieures à **The Local Bird**, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le **Traveler** décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 3.3 ci-dessus. **The Local Bird** ne remboursera pas les frais (taxis, hôtels, transport, restauration...), dès lors que le **client** sera sous la protection de la compagnie aérienne.

En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au **client**, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le **client** expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux.

4.3 – Acheminement avant le départ et au retour du voyage

Si le **Traveler** organise seul ses prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'à son domicile au retour du voyage, nous lui recommandons d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du **client** qui modifierait les prestations de votre voyage souscrit chez **The Local Bird** et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, **The Local Bird** ne remboursera pas les frais induits.

Article 5 - ANNULATION POUR NOMBRE INSUFFISANT DE PARTICIPANTS

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler un départ si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant dans les brochures ou dans les autres supports de nos offres de voyages (site Internet, presse...), pour chaque circuit. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 21 jours avant la date de départ initialement prévue. Cette disposition impliquerait le remboursement intégral des sommes que vous auriez versées sans autres indemnités. Nous nous efforcerions également de vous proposer un choix de voyages équivalents.

ARTICLE 6 - DROIT DE RETRACTATION

En application des dispositions de l'article L 121-21-8 du code de la consommation les prestations proposées sur le **Site The Local Bird** ne sont pas soumises à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L 121-21 et suivants du code de la consommation en matière de vente à distance.

En conséquence, les prestations commandées sur le site sont exclusivement soumises aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes conditions générales de vente et le **client** ne pourra pas invoquer le droit à rétractation.

Article 7 - TARIFS

A la facturation, le prix est ferme, définitif et en euros. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par **The Local Bird** ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues. La société **The Local Bird** facture au **client** une somme forfaitaire "prestation de service", telle qu'affichée sur la proposition de devis, pour la prestation de service rendue à hauteur de 20% du prix du voyage.

Toutefois, conformément à la loi, nous pouvons nous trouver dans l'obligation de modifier nos prix et nos programmes pour tenir compte uniquement :

- des variations du coût des transports, liées notamment au coût des carburants.

- de la variation des redevances et taxes afférentes aux prestations fournies telles que taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement.

En cas de modification du prix pour les cas visés ci-dessus, **The Local Bird** s'engage à en informer le client par courrier au plus tard 30 jours avant la date de son départ. Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même dossier annule(nt), le voyage pourra être maintenu dès lors que les participants auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/ des voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application du barème de l'article 3.3.

Les frais d'inscriptions

Article 8 - DISPONIBILITE DES ACTIVITES

The Local Bird promeut et propose des suggestions d'activités en compagnie de professionnels ou de pratiquants individuels non obligatoirement issus de l'industrie du tourisme ; les activités proposées sont donc soumises à la disponibilité des **Insiders** et de leur capacité d'accueil au moment de la réservation du **client**. En conséquence, **The Local Bird** ne peut aucunement être tenu responsable si l'une ou l'autre des activités proposées n'est pas disponible au moment souhaité par le **client** lors de l'émission de sa Wishlist.

De même, certaines des activités proposées par **The Local Bird**, particulièrement les activités en extérieur ou « outdoor », sont soumises aux conditions météorologiques, notamment pour des raisons de sécurité; les **Insiders** sont seuls à décider de la possibilité de réaliser les activités conformément à la proposition et à l'accord passé avec **The Local Bird**.

Au cas où une activité ne peut pas être organisée en raison des conditions météorologiques ou bien pour d'autres raisons externes, l'**Insider** proposera au **client** d'autres dates possibles. Si aucun accord ne peut être trouvé sur l'une de ces autres dates, **The Local Bird** pourra proposer une activité équivalente ou annulera la réservation et remboursera l'intégralité du prix payé au voyageur.

Article 9 - RESPONSABILITÉ

The Local Bird ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets d'avion (les compagnies aériennes ne délivrant pas de duplicata).
- Défaut de présentation ou présentation de documents d'identité et/ou sanitaires périmés ou d'une durée de validité insuffisante (carte d'identité, passeport, visas, certificat de vaccination...) ou non conformes aux formalités prescrites, au poste de police de douanes ou d'enregistrement. En cas de défaut d'enregistrement (y compris pour retard à l'embarquement), il sera retenu, à titre de frais, 100 % du montant total du voyage.
- Incidents ou événements imprévisibles et insurmontables d'un tiers étranger à **The Local Bird** tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à **The Local Bird**, incidents techniques extérieurs à **The Local Bird**, encombrement de l'espace aérien intempéries, retards (y compris les retards dans les services d'acheminement du courrier pour la transmission des documents de voyage), pannes, perte ou vol de bagages ou d'autres effets. Le ou les retards subis ayant pour origine les cas visés ci-dessus ainsi que les modifications d'itinéraire qui en découleraient éventuellement ne pourront entraîner aucune indemnisation à quelque titre que ce soit, notamment du fait de la modification de la durée du programme initialement prévu ou de retard à une correspondance. Les éventuels frais additionnels liés à une perturbation (taxe, hôtel, parking,...) resteront à la charge du client.
- Annulation imposée par des circonstances ayant un caractère de force majeure et/ou pour des raisons liées à la sécurité des clients et/ou sur injonction d'une autorité administrative. **The Local Bird** se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus s'il juge que la sécurité du **client** ne peut être assurée.

9.1 SECURITE, SANTE

L'attention du **client** est attirée sur le fait que certaines des activités proposées sur le **site The Local Bird** supposent une bonne condition physique, voire des aptitudes physiques spécifiques.

Sur le **site The Local Bird** ou sur la **proposition de devis**, le **client** peut retrouver chaque description d'activité, et si nécessaire, le niveau de condition et d'aptitude physique requise pour son exercice.

Chaque **client** est invité à prendre en compte sa condition physique et ses capacités avant de s'inscrire. Chaque **Insider** est le seul juge d'accepter ou pas la participation d'un **Traveler** avant le début d'une activité. Si la participation d'un **client** est refusée, le **client** sera remboursé à hauteur de 50% du prix convenu avec **The Local Bird**.

The Local Bird s'assure que tous les **Insiders** détiennent chacun pour ce qui le concerne, les habilitations nécessaires pour l'exercice de leur activité et la possibilité de partager celle-ci avec des **client**. En particulier, **The Local Bird** vérifie que chaque **Insider** est couvert par une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile et/ou professionnelle en cours de validité, valable vis-à-vis de tout tiers, incluant notamment des visiteurs tels que des **clients**.

En conséquence, **The Local Bird** ne peut être rendu responsable et décline par avance toute responsabilité pour tout incident, accident, perte, maladie ou tout type de conséquence physique de quelque sorte et de quelque magnitude que ce soit survenant durant ou à l'occasion d'une des activités proposées par le **site The Local Bird**.

Article 10 - RÉCLAMATIONS

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à THE LOCAL BIRD - Service Relations Clients - 303, rue des Genévriers 74330 POISY, dans les meilleurs délais après votre retour du voyage, accompagnée des pièces justificatives. Après avoir saisi notre Service Relations Clients et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai maximum de 60 jours, vous pouvez saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site: www.mtv.travel.

Article 11 - ASSURANCES

Aucune assurance n'est comprise dans les prix des prestations proposées sur le **site The Local Bird**.

Article 12 – DONNEES PERSONNELLES

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à The Local Bird par le Client lors de son inscription; elles sont signalées de manière visible par un astérisque dans le formulaire de réservation en ligne. A défaut de les fournir, l'inscription du Client ne pourra pas être traitée. Les autres informations demandées sont facultatives. Nous tenons à informer le Client qu'afin de permettre l'exécution de sa commande, certaines données seront communiquées aux partenaires de The Local Bird, fournisseurs des prestations de services réservées, lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne.

Par ailleurs, les données pourront être utilisées à des fins de prospection commerciale par l'envoi d'offres promotionnelles ou commerciales de The Local Bird dans les conditions prévues par la loi.

Lors de la navigation sur le site The Local Bird, des cookies temporaires sont placés sur l'ordinateur de l'utilisateur afin de faciliter son expérience sur le site et proposer les offres les plus adéquates. Pour les désactiver, l'utilisateur doit consulter les informations propres à son navigateur. The Local Bird informe l'utilisateur que la désactivation des cookies peut avoir pour effet d'empêcher la consultation du site.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données du 25 Mai 2018 et à la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, d'opposition, de modification, de rectification et de suppression et de portabilité sur les données nominatives le/la concernant. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : The Local Bird, Service Relation Client, 21 route de la Tournette VEYRIER DU LAC.

Dans le cas où The Local Bird aurait besoin pour la bonne exécution de l'Expérience de recueillir des données personnelles concernant l'ensemble ou partie des participants auprès du Client, ce dernier s'engage et reconnaît avoir obtenu le consentement de l'ensemble des participants pour l'utilisation de leurs données communiquées aux fins de l'Expérience.

Les informations collectées sont enregistrées dans un fichier informatisé ayant pour finalité la gestion de notre clientèle et la promotion de nos services pour une durée de 10 ans, lequel a été déclaré auprès de la CNIL, le 13/12/2017. Les

informations collectées sont confidentielles et seuls les collaborateurs de la Direction du service marketing et commercial The Local Bird peuvent y avoir accès.

Article 16. Publication / Publicité

The Local Bird est susceptible de reproduire ou de diffuser tout ou partie de données du voyage sur son site Web, ses réseaux sociaux ou sur des supports publicitaires. Sont considérées comme données du voyage le contenu manuscrit du Livre d'Or de la société The Local Bird, des publications sur les réseaux sociaux type Facebook, Twitter, Instagram ainsi que des photographies en relation avec le voyage, au format argentique ou numérique et des vidéos, qui lui auraient été cédées à titre provisoire ou définitif par le client.

Par les présentes, le client reconnaît céder les droits afférents aux données du voyage et autoriser expressément leur publication sur Internet ou sur des supports publicitaires au sens de l'article 9 du Code Civil et de la jurisprudence associée, notamment le droit à l'image.

Le Client déclare avoir recueilli les autorisations exprès des tiers figurant dans les données du voyage, notamment celles des parents ou tuteurs pour les mineurs, et dégager ainsi The Local Bird de tout recours de tiers à son encontre visant à interdire la publication de données du voyage ou à demander des dommages et intérêts.

Le Client déclare être informé des dispositions des alinéas 1 et 2 du présent article et disposer de la possibilité de refuser toute publication et cession de droits de données du voyage en portant la mention « Lu et approuvé, refus de publication et de cession de droit » sur l'exemplaire des présentes conditions figurant au contrat.

Article 17. Juridiction compétente / Droit applicable

Pour toutes contestations relatives aux ventes réalisées par The Local Bird et en vue de l'application ou de l'interprétation des présentes conditions générales de vente, et à défaut de résolution amiable, seul est compétent le Tribunal de commerce d'Annecy. Le droit français est seul applicable.