

# THE LOCAL BIRD

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE D'EXPERIENCES POUR LES PARTICULIERS INDIVIDUELS ET GROUPES

(1<sup>er</sup> Juin 2018)

### Plan

- Article 1. Objet
- Article 2. Disponibilité des expériences
- Article 3. Nombre de participants
- Article 4. Réservation
- Article 5. Modalités de règlement
- 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

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

### Article 1. Objet

**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 operator, **The Local Bird** produit des activités touristiques (les « **Expériences** »), à destination des particuliers individuels ou groupes privés. Nous créons des produits sur une ou plusieurs journées dans différentes catégories, notamment dans les domaines de la gastronomie, du sport, du bien-être et de la culture et des arts, basées sur la rencontre et le pratique d'activités avec les membres du collectif The Local Bird (les « **Insiders** »). The Local Bird peut également revendre des activités d'autres prestataires partenaires et sélectionnés afin de toujours répondre au mieux à la demande de nos clients.

**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 web The Local Bird** est accessible à l'adresse suivante : [www.thelocalbird.com](http://www.thelocalbird.com), site Internet propriété de **The Local Bird**.

**The Local Bird** propose la vente d'**Expériences** et/ou la revente de d'activités sèches via son site internet marchand : [www.thelocalbird.com](http://www.thelocalbird.com).

## Article 2. Disponibilité des expériences

Deux types d'expériences sont disponibles sur le site The Local Bird :

- **les expériences disponibles à la réservation immédiate.** Dans ces cas, un ou plusieurs choix de dates vous seront proposées.
- **les expériences sur demande** qui ne sont réalisables qu'après consultation de vos dates souhaitées, du planning de réservation de The Local Bird et de celui de l'éventuel **Insider**. Une expérience sur demande est généralement disponible au minimum 72 heures avant.

Le nombre minimum et maximum de participants est indiqué dans le descriptif de l'**Expérience**.

## Article 3. Nombre de participants

**Un nombre minimum de participants** peut être obligatoire afin d'assurer le maintien de l'Expérience au prix initialement indiqué. Si le nombre d'inscrits est insuffisant, The Local Bird vous proposera un remboursement ou un report comme détaillé à l'article 8 ci-après.

**Un nombre maximum de participants** est systématiquement indiqué sur la page de l'Expérience pour des raisons de qualité et de sécurité.

Vous ne pouvez pas inviter des personnes supplémentaires à une **Expérience** si vous n'avez pas réservé de places pour ces personnes au préalable sur notre site web.

**Groupe privé** : s'entend comme un ensemble de 10 personnes minimum souhaitant privatiser une expérience.

## Article 4. Réservation

Toutes nos **Expériences** sont disponibles à la réservation en ligne directement sur notre site internet. Nous ne prenons pas les réservations par téléphone ou par email, cependant n'hésitez pas à nous joindre si vous avez la moindre interrogation. Le règlement total de votre réservation en ligne et l'acceptation de nos Conditions Générales de Vente valideront votre inscription définitive.

Expériences sur demande :

Lorsque la mention « En savoir plus » ou « Demander un devis » est indiquée, l'utilisateur est invité à remplir un formulaire de réservation ou liste de souhaits (« la **Wishlist** ») exprimant ses envies, mentionnant la ou les dates souhaitées et ses coordonnées. Généralement sous un délai de 48 heures en période de jours ouvrés, l'un de nos collaborateurs prendra contact avec vous pour vous informer de la disponibilité et du tarif en fonction du nombre de participants.

Suite à votre choix et votre accord écrit par retour d'email, nous vous enverrons un lien de paiement sécurisé en ligne par email pour procéder au règlement ce qui validera votre réservation définitive.

**La privatisation d'une Expérience** est possible sur demande en remplissant le formulaire en ligne « Demander un devis » ou « En savoir plus » sur la page de l'Expérience.

## Article 5. Modalités de règlement

Les Expériences sont à régler par carte bancaire directement en ligne via notre site internet.

**Pour les individuels** : le versement d'un acompte de 30% peut parfois vous être proposé pour bloquer votre réservation, le complément sera alors à régler le Jour J de l'Expérience par carte bleue ou bien en numéraire (espèces).

**Pour les groupes privés** : la réservation en ligne pour les groupes privés se fait par carte bancaire via l'envoi d'un lien de paiement sécurisé que nous vous envoyons par email. **Un acompte de 50% du montant total** vous sera demandé pour valider la réservation, sans cela votre réservation ne pourra être prise en compte. **Le solde sera à régler au plus tard 10 jours avant le début de l'Expérience.**

## Article 6. Conditions de participation

Nous spécifions les conditions de participation requises sur chaque page d'offre sur notre site internet dans la partie « infos pratiques » et notamment le niveau requis pour les activités sportives. Un certificat médical ou votre palmarès peut éventuellement être demandé.

Les mineurs non accompagnés ne sont pas autorisés à participer aux différentes Expériences.

Conditions particulières d'inscription pour plusieurs personnes, le client s'engage à faire connaître et approuver, à tous les participants inscrits :

- les conditions générales de vente de The Local Bird,
- les conditions d'assurances et tout autre document qui lui serait remis.

## Article 7. Prix

Les tarifs sont indiqués en TTC incluant un taux de TVA de 20%. The Local Bird s'accorde le droit de modifier sa grille tarifaire à tout moment. Elle sera applicable à partir d'un nouvel achat.

## Article 8. Annuler ou Modifier une réservation

Toute modification du fait du client sur des éléments essentiels (changement de programme, d'activité, de date, d'horaires, de localisation, de nombre de participants...) sera considérée comme une annulation et entraînera les mêmes frais sauf conditions particulières.

Vous pouvez néanmoins céder votre ou vos places à d'autres personnes. Dans ce cas, veuillez nous en informer au plus vite par téléphone au 06 23 03 02 76 afin que l'un de nos collaborateurs valide ce changement.

### **Annulation par le client :**

L'annulation du fait d'un client entraînera l'application du barème suivant :

- Entre 7 jours et 3 jours avant le début de l'Expérience : une retenue de 30% du prix sera appliquée.
- 72h avant le début de l'Expérience : aucun remboursement ne sera effectué. A l'exception des activités sportives et sur présentation d'un certificat médical pour non possibilité de pratique de l'activité choisie.

**Conditions particulières d'annulation pour les groupes privés,** l'annulation par le client entraînera l'application du barème suivant :

- En cas de désistement à plus de 90 jours avant votre séjour, les sommes versées seront remboursées. Toutefois une somme forfaitaire de 90€ de frais de dossier sera retenue.

À partir de 90 jours avant votre activité, votre désistement entraînera les retenues suivantes :

- de 90 à 46 jours : 30 % du montant total de la réservation
- de 45 à 21 jours : 50 % du montant total de la réservation
- de 20 à 8 jours : 70 % du montant total de la réservation
- de 7 à 3 jours : 90 % du montant total de la réservation
- moins de 3 jours : 100 % du montant total de la réservation

Toute prestation interrompue ou non consommée du fait du client, quel qu'en soit le motif, ne sera pas remboursée.

Toute modification du nombre de participants devra avoir été soumise au plus tard 15 jours avant le début de l'Expérience sans dépasser 10% de l'effectif total. Au-delà de 10% de modification de l'effectif, des frais d'annulation de 50% par participant annulé seront appliqués.

### **Annulation par The Local Bird :**

L'annulation d'une **Expérience** par The Local Bird peut se produire pour les motifs suivants :

- cas de force majeure cf. article 10 ;
- conditions météorologiques ;

Nous mettons tout en œuvre pour que les Expériences ou événements se déroulent comment prévu. Si de mauvaises conditions météo risquent de nuire à la sécurité ou au confort des voyageurs, The Local Bird se réserve le droit de modifier le parcours ou le lieu prévu initialement.

- indisponibilité ou incapacité soudaine de l'Insider à assurer l'**Expérience** dans de bonnes conditions et de sécurité. **The Local Bird** promeut et propose des **Expériences** en compagnie de professionnels dont le métier 1er n'est pas l'animation d'activité; les activités proposées sont donc soumises à la disponibilité des **Insiders** et de leur capacité d'accueil à l'instant T.

- nombre insuffisants de participants.

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler une **Expérience** si le nombre de participants inscrits est inférieur au minimum requis figurant sur la page de l'offre sur notre site internet. Cette décision vous sera communiquée au plus tard 72h avant la date initialement prévue. Dans ce cas, une éventuelle nouvelle date vous serait proposée ou alors un remboursement intégral.

- autres cas imprévisibles.

## Article 9 - Droit de rétractation

Conformément aux dispositions de l'article L121-21, L121-21-8 et suivants du code de la consommation, le droit de rétractation ne peut être exercé pour les activités de loisirs qui doivent être fournies à une date ou à une période déterminée.

## Article 10. Force majeure

Est un cas de force majeure ou un cas fortuit tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible au sens de l'article 1148 du Code civil, indépendant de la volonté de l'agence et faisant obstacle à la réalisation des services vendus, notamment les actes de puissance publique, les hostilités, les guerres, les émeutes, les actes terroristes, les faits du prince, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, les intempéries exceptionnelles, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de la société ou celle de l'un de ses fournisseurs, sous-traitants ou transporteurs ainsi que les avaries, les défaillances ou les retards d'un ou plusieurs prestataires, le blocage des télécommunications, le blocage d'Internet, la panne du matériel diffusant le service, l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières...

La partie désirant invoquer un événement de force majeure devra notifier immédiatement à l'autre partie le commencement et la fin de cet événement, sans quoi elle ne pourra être déchargée de sa responsabilité.

### METEO :

The Local Bird se réserve le droit de modifier, avec ou sans préavis, tout programme en fonction des conditions météorologiques ou de sécurité sans qu'aucun des participants ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

Les horaires des activités peuvent être modifiés suivant les heures d'ouverture et de fermeture des prestataires partenaires ou des Insiders.

## Article 11. Conditions d'évolution

The Local Bird s'accorde le droit de modifier les articles des conditions générales de vente à tout moment. **Toute nouvelle version entre en vigueur le jour suivant sa publication sur le site <http://www.thelocalbird.com>; elle sera applicable à toute nouvelle proposition ou à tout avenant de contrat émis postérieurement à la date de publication.**

## Article 12. Responsabilité

L'attention du **Client** est attirée sur le fait que certaines des **Expériences** proposées sur le site The Local Bird supposent une bonne condition physique, voire des aptitudes physiques spécifiques. Sur le site The Local Bird, 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 client avant le début d'une activité. Si la participation d'un client est refusée, aucun remboursement ne sera effectué par The Local Bird.

Les clients doivent avoir une assurance corporelle individuelle.

**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 les clients. 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.

La responsabilité de The Local Bird ne peut également pas être engagée en cas de survenance des faits suivants :

- Vols, pertes de fonds et de valeurs appartenant au client ou aux participants survenus durant l'Expérience,
- Accidents corporels ou matériels subis par le client ou les participants durant l'intervention d'un ou plusieurs prestataires intervenant au titre de l'Expérience,
- Coups ou blessures que le client ou les participants pourrait causer à eux-mêmes ou aux autres à l'occasion de bagarres et d'accidents consécutifs ou non à un état alcoolique prononcé ou à la prise de stupéfiants,
- Dommages, directs ou indirects, et de quelque nature que ce soit, susceptibles d'atteindre les objets ou matériels déposés par le client ou les participants à l'occasion d'une Expérience,
- Dommages, directs ou indirects, et de quelque nature que ce soit, que le client ou les participants pourrait causer à l'encontre d'un ou plusieurs prestataires ou de leurs préposés intervenant au titre de l'Expérience,
- Dégradations causées par le client ou les participants aux matériels, équipements et/ou locaux, d'un ou plusieurs prestataires intervenant au titre du contrat. Les réparations et remboursements qui apparaîtraient nécessaires suite aux dégradations précitées seront à la charge exclusive du client qui s'engage à en supporter les coûts de remise en état.

La responsabilité de l'agence ne peut pas être engagée quant à ses services accessibles par Internet et n'exerce aucun contrôle de quelque forme que ce soit sur la nature ou les caractéristiques des données qui pourraient transiter par l'intermédiaire de son centre serveur.

#### ASSURANCES :

**The Local Bird** est assuré en responsabilité civile professionnelle auprès de la compagnie Hiscox Europe Underwriting Ltd, 19 rue Louis le Grand, 75002 Paris via l'intermédiaire de son courtier en assurance Gras Savoye sous le numéro de police : RCPAPST/222577.

Concernant l'individuel accident et l'assistance rapatriement, The Local Bird n'étant pas assuré à ce titre, les participants à une Expérience devront posséder une assurance multi-activités prenant en charge notamment les interventions sur site, l'évacuation hélicoptère, pour toutes les activités proposées. Cette assurance doit couvrir tous les frais liés à l'accident, le rapatriement de l'accidenté vers l'hôpital le plus proche, déduction faite des frais remboursés par le régime de Sécurité Sociale ou la mutuelle habituelle de l'accidenté.

### **Article 13 - Réclamations et litiges**

En tant que client, votre réclamation devra être adressée par écrit à THE LOCAL BIRD - Service Relations Clients – 21 route de la tournette, 74290 VEYRIER DU LAC, dans les 48h après l'Expérience, 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](http://www.mtv.travel).

### **Article 14 - Assurances**

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

### **Article 15. Données 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, les 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 (NOM, Prénom) 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 de l'Expérience sur son site Web, ses réseaux sociaux ou sur des supports publicitaires. Sont considérées comme données de l'Expérience 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 l'Expérience, 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 de l'Expérience 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 de l'Expérience, 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 de l'Expérience 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 de l'Expérience en portant la mention « Lu et approuvé, refus de publication et de cession de droit » sur l'exemplaire des présentes conditions et de nous en informer par écrit par email dans les plus brefs délais et également de nous faire parvenir par courrier l'exemplaire des conditions générales paraphées et signées avec ladite mention à l'adresse 21 route de la tournette 74290 VEYRIER DU LAC.

## **Article 17. Jurisdiction 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.