

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) forment la base de la relation commerciale entre Balkan Routes, CROQUELOIS Andelka, et le Client. Elles établissent les modalités selon lesquelles les Prestations sont fournies.

1. Dispositions générales

Balkan Routes (entrepreneur individuel) propose ses services en tant que planificatrice de voyages, aidant à organiser des voyages sur mesure.

Les Conditions Générales de Vente (CGV) actuelles couvrent sans exception tous les services de Balkan Routes et s'appliquent à toute personne physique majeure ou toute personne morale juridiquement capable de conclure un contrat, appelée « Client ».

Ce document accompagne chaque devis émis par Balkan Routes, et est accessible sur le site Balkan Routes.

Représentante : Andelka Croquelois
Adresse : 15 Résidence Catherine Fournier – 62185 Fréthun
mail : contact@balkanroutes.fr
SIRET : 92511943000013

2. Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente ont pour objectif de définir les relations contractuelles entre Balkan Routes et le client, ainsi que les conditions applicables à tout achat de services effectué en ligne, via le site internet www.balkanroutes.fr.

Balkan Routes réalise des prestations de recherche pour le transport, l'hébergement et les activités à destination. Elle édite également un carnet de voyage personnalisé et sur mesure, détaillé au jour le jour.

L'achat d'une prestation sur ce site implique l'acceptation sans réserve des présentes conditions de vente par le client qui reconnaît en avoir pris connaissance avant de passer commande. Le client reconnaît qu'il a reçu les conseils et les informations nécessaires pour s'assurer que l'offre correspond à ses besoins. Lorsque le client accepte le devis, il est notamment invité à lire les présentes Conditions Générales de Service (CGS) et à les accepter en y apposant sa signature.

Avant toute transaction, l'acheteur déclare, d'une part, que l'achat de prestations sur le site balkanroutes.fr n'a aucun lien direct avec son activité professionnelle et est destiné à une utilisation strictement personnelle, et d'autre part, qu'il dispose de la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes Conditions Générales de Vente.

La société « Balkan Routes » se réserve le droit de modifier ces conditions de vente à tout moment, afin de se conformer à de nouvelles réglementations ou d'améliorer l'utilisation de son site. Par conséquent, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le client.

3. Produits/Prestations

Les services offerts sont ceux qui sont répertoriés sur le site www.balkanroutes.fr de la société Balkan Routes.

Ces services sont la création de l'itinéraire dans la destination choisie, pour le nombre de jours choisis, ainsi que les demandes raisonnables que le client aura formulé.

La société Balkan Routes se réserve le droit de modifier à tout moment l'assortiment de ces services. Chaque service est présenté sur le site internet sous forme d'un descriptif énumérant ses principales caractéristiques.

Balkan Routes a besoin d'informations précises et d'une réactivité de la part du client pour personnaliser la prestation.

Le client peut demander des modifications raisonnables par écrit, avec des frais supplémentaires après 2 modifications.

Outre les services, il y a un produit : Carnet de voyage, qui peuvent être livrés gratuitement en format PDF par e-mail ou en format physique en supplément, sur demande, aux frais de livraison à la charge de Balkan Routes.

DESCRIPTIONS DES PRESTATIONS

Balkan Routes propose ses formules de voyage sur mesure :

- Formule 1 : Séjour de 3 jours (2 nuits), 4 jours (3 nuits) ou 5 jours (4 nuits) avec 1 seule étape pour maximum 4 participants
- Formule 2 : Séjour de 5 à 10 jours de voyage, avec 1 seule étape pour maximum 4 participants
- Formule 3 : Séjour à partir de 6 jours de voyage, avec 2 (ou plus) étapes pour maximum 4 participants
- Formule 4 : Pour toute autre demande sur-mesure hors formules précédentes (Voyages petits groupes/plus de 4 personnes, randonnées pédestres, randonnées à vélo..., EVJF / EVJG, lune de miel, occasions spéciales (anniversaires, célébrations en famille...), voyage de plus de 2 semaines...)

4. Tarifs

Les prix sont indiqués en euros et sont exempts de TVA. Le coût des services est communiqué sur devis, disponible sur demande auprès de Balkan Routes. Les tarifs affichés sont déterminés en fonction du nombre de personnes, du type de voyage et de la durée du séjour. Ils incluent jusqu'à deux modifications du voyage. Toute modification supplémentaire sera facturée en sus.

Balkan Routes se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment, avec la garantie que le prix indiqué au catalogue le jour de la commande sera le seul applicable à le client.

Des offres promotionnelles et des réductions personnelles peuvent être appliquées ponctuellement, conformément à la législation en vigueur.

Les prix et le service ne couvrent pas les frais de réservation, qui restent à la charge du consommateur et sont à sa discrétion.

Voici les prix :

Formule 1 – 120 eur

Formule 2 – 35 eur/jour

Formule 3 – 45 eur/jour

Formule 4 – sur devis

5. Étapes des commandes et des méthodes de paiement

Étape 1 : Les clients peuvent contacter Balkan Routes via Instagram, Facebook, e-mail ou directement en visitant le site Web et en utilisant Calendly pour programmer un appel de découverte. Tous ces canaux mènent à une planification via Calendly, mais avant cela, les clients doivent remplir un formulaire Google disponible sur le site. Cela permet à toutes les parties d'être bien préparées pour l'appel de découverte sur le type de voyage recherché.

Étape 2 : Après avoir rempli le formulaire Google décrivant le voyage souhaité, Balkan Routes dispose d'une première idée des questions à poser lors de l'appel de découverte. Cet appel dure 45 minutes et est gratuit. Durant cet échange, Balkan Routes cherche à obtenir un maximum de détails sur les besoins du client, tout en permettant à ce dernier de poser toutes ses questions pour clarifier ses attentes.

Étape 3 : Suite à l'appel de découverte, Balkan Routes envoie un devis et des Conditions Générales de Services (CGS) au client par e-mail. Le client a alors 20 jours à partir de la réception de ces documents pour valider la commande en signant le devis.

Étape 4 : Dès que Balkan Routes reçoit les CGS et le devis dûment signés, accompagnés du paiement, la commande est traitée. Le client reçoit ensuite un e-mail de confirmation. Dans les 7 jours ouvrables suivant la réception du paiement, Balkan Routes envoie au client un programme de voyage, sous réserve de certaines conditions.

Étape 5 : Balkan Routes envoie l'offre avec des liens pour toutes les réservations. Il est fortement recommandé au client de réserver dès que possible après avoir reçu des conseils et des recherches de Balkan Routes pour bénéficier des offres recommandées. Il est de la responsabilité du Client s'il/elle fait omission en faisant des réservations ou cause tout coût supplémentaire.

PAIEMENT

Paiement par virement bancaire : Sous réserve d'acceptation préalable par Balkan Routes. Dès réception du paiement, la commande sera traitée et l'acheteur sera informé par e-mail.

La réception des paiements est confirmée lorsque les fonds sont perçus sur le compte de Balkan Routes. Le service commence à ce moment.

En cas de retard de paiement ou d'absence de paiement : Balkan Routes considérera que le client renonce au voyage.

6. Droit de rétractation

Conformément à l'article L121-28 du Code de la consommation, l'utilisateur accepte que les prestations de service commencent avant la fin du délai de rétractation. Le délai de rétractation est de 1 jour (24 heures) à partir de la validation de sa commande. Par conséquent, et conformément à la loi, l'utilisateur ne pourra pas exercer son droit de rétractation pour les services proposés par Balkan Routes.

Toute réclamation peut être adressée par e-mail à : contact@balknroutes.fr.

Le droit de rétractation ne s'applique pas aux contenus numériques non fournis sur un support physique et dont l'exécution commence avec l'accord exprès du consommateur (art. L121-28 du Code de la consommation). Aucun retour n'est accepté pour les carnets livrés physiquement (art. L221-28, 3° du Code de la consommation). Les produits numériques ne peuvent pas être retournés après achat. Balkan Routes remboursera le consommateur sur la carte utilisée lors du paiement, dans un délai maximum de 10 jours suivant l'acceptation de la demande de rétractation.

Voici le modèle de formulaire de rétractation à compléter et à envoyer par le consommateur qui souhaite se rétracter du présent contrat :

Objet : À l'attention de l'entreprise individuelle Balkan Routes

À : contact@balkanroutes.fr
Texte du corps du message :

Par la présente, je vous informe de ma rétractation du contrat portant sur le service suivant :

Date de commande :

Numéro du devis :

Nom et adresse du ou des consommateur(s) :

7. Responsabilité

Balkan Routes fournit exclusivement des services de conseil et n'est pas soumise aux obligations des agences de voyage réglementées par l'article L211-1 du Code du Tourisme.

Balkan Routes, tenue à une obligation de moyens, propose des conseils et des recherches pour l'organisation de voyages. Elle fait de son mieux pour satisfaire les attentes des consommateurs conformément aux services commandés. La responsabilité de Balkan Routes se limite à donner des conseils pour la réservation des transports, hébergements et activités, et ne couvre pas la réalisation, l'annulation de ces réservations, ni le déroulement des activités ou du séjour.

Étant donné la nature des services fournis, l'obligation de Balkan Routes est une obligation de moyens. Elle s'engage à réaliser ses prestations avec professionnalisme, selon les règles de l'art, et en respectant les termes de l'accord, ainsi que les dispositions légales et réglementaires applicables. Sa responsabilité ne peut pas être engagée en cas de dommages résultant de l'utilisation d'Internet, tels que perte de données, intrusion, virus, interruption de service ou autres problèmes involontaires.

Le consommateur doit fournir des informations exactes et vérifier leur précision avant de passer commande (préférences concernant l'aéroport de départ, dates de voyage, détails du logement, etc.). Balkan Routes n'est pas responsable de l'échec des réservations de transport, d'hébergement, d'activités ou de services annexes si l'acheteur réserve plus de 24 heures après la réception de son programme. Les recommandations fournies par le travel Planner sont purement informatives; il appartient au consommateur de vérifier les informations lors de la préparation de son voyage.

En cas de difficultés avant, pendant ou après le séjour, seule la responsabilité du prestataire peut être engagée. Balkan Routes n'est pas impliquée dans les litiges entre l'acheteur et les prestataires sélectionnés pour le voyage (compagnies de transport, hébergement, excursions, voyagistes, ou toute autre partie impliquée). Tous les tarifs des prestataires référencés par Balkan Routes sont indicatifs. Les prestataires peuvent changer leurs tarifs selon leurs propres conditions générales de vente sans engager la responsabilité de Balkan Routes. Balkan Routes n'est pas responsable des omissions, inexactitudes ou carences dans la mise à jour des informations, que ce soit de son fait ou de celui des partenaires tiers. En cas de force majeure, Balkan Routes est exemptée de toute responsabilité.

Balkan Routes ne peut pas être tenue responsable du mauvais déroulement du séjour, des annulations ou des retards de transport, des problèmes climatiques, économiques ou sociaux. La finalité de la réservation incombe à l'acheteur.

Balkan Routes est un prestataire de services, fournissant une expertise et des conseils pour l'organisation de voyages. Sa responsabilité ne peut être engagée que pour des dommages directs et avérés qui lui sont attribuables.

8. Obligations:

Balkan Routes s'engage à :

- Conseiller chaque prestataire en fonction des besoins et des préférences de chaque client, sans percevoir de commission de fournisseur.
- Effectuer des recherches et donner des conseils conformément aux demandes formulées par le consommateur pour son voyage.
- Utiliser les informations du consommateur uniquement pour exécuter le service et gérer la relation qui en découle, tout en respectant la confidentialité et en ne divulguant pas ces informations.
- Concernant le délai d'exécution de la prestation, en tant que professionnel, vous devez indiquer la date ou le délai butoir pour l'exécuter. Si ce délai n'est pas précisé, vous devez livrer le bien ou exécuter la prestation sans retard injustifié, au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat (article L.216-1 du Code de la consommation). Une fois le devis accepté par le client, vous êtes tenu de respecter ses termes, incluant l'étendue, la durée et le coût de l'intervention.

Parallèlement, le consommateur s'engage à :

- Régler le montant indiqué sur le devis dans le délai imparti.
- Collaborer avec Balkan Routes en fournissant tous les éléments nécessaires à l'accomplissement du service.
- Effectuer les réservations dès que possible après avoir reçu les recommandations de Balkan Routes, afin de profiter des offres suggérées.

Le consommateur est informé que le non-respect de l'une de ces obligations peut affecter la bonne réalisation du service.

9. Livraison

Balkan Routes enverra par e-mail à l'acheteur un fichier numérique contenant les détails de son voyage, ainsi que des liens de réservation pour le transport, l'hébergement, les activités et les services annexes, conformément au cahier des charges défini avec le client. Toute modification du programme (à l'exception des deux premières) peut entraîner des coûts supplémentaires et sera effectuée après validation d'un nouveau devis.

L'acheteur est entièrement responsable de finaliser les réservations (transport, hébergement, activités et services annexes). Balkan Routes ne fera aucune réservation pour le compte de l'acheteur et n'agira pas en tant qu'intermédiaire, que ce soit avant, pendant ou après le voyage, entre l'acheteur et les prestataires finaux.

Carnet de voyage

Il existe deux types de Carnets de voyage : au format PDF et au format papier. Le Carnet de voyage au format PDF est envoyé par e-mail. Une version imprimée peut être expédiée par courrier recommandé avec accusé de réception en France métropolitaine. Le Carnet de voyage sera envoyé à l'adresse fournie par le consommateur. Le Vendeur envoie le carnet une à deux semaines avant la date de départ du voyage.

Le travel Planner prend en charge les frais d'envoi du Carnet de voyage, sauf en cas d'erreur dans les informations communiquées, comme indiqué ci-dessous. Si l'adresse fournie par le consommateur est incorrecte, le travel Planner ne sera pas tenu responsable des erreurs de livraison. Si l'envoi a déjà été effectué avant que le consommateur ne se rende compte de son erreur, les frais de réexpédition seront à la charge du consommateur. Si l'envoi n'a pas encore été effectué, le consommateur est invité à contacter le travel Planner dès que possible pour rectifier les informations incorrectes.

10. Propriete intellectuelle

Tous les éléments du site www.balkanroutes.fr sont la propriété intellectuelle exclusive de Balkan Routes. Cela inclut le nom de domaine, le logo, les documents, les graphiques, les vidéos, les textes, les images, les photos, et le savoir-faire. Le consommateur n'est pas autorisé à transférer, partager ou diffuser ces informations.

Toute reproduction, représentation, diffusion, modification, publication, exploitation ou utilisation, totale ou partielle, de ces éléments sous quelque forme que ce soit, y compris sous forme de photo, logo, visuel ou texte, du contenu du site, des documents promotionnels est strictement interdite. Toute violation de cette interdiction peut entraîner des poursuites judiciaires.

Les photos présentes sur le site www.balkanroutes.fr, ainsi que sur les documents promotionnels, les contenus informatifs et les ressources gratuites en ligne, appartiennent à Balkan Routes ou proviennent de banques d'images libres de droits.

11. Données à caractère personnel

Balkan Routes, en tant que responsable du traitement des données, s'engage à respecter la confidentialité des informations que l'acheteur pourrait fournir dans le cadre de l'utilisation de certains services. Balkan Routes adhère aux réglementations du RGPD et aux lois françaises sur la protection des données. Toute information relative à l'acheteur est soumise aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. À ce titre, l'utilisateur dispose d'un droit d'accès, de modification et de suppression des données personnelles le concernant. Il peut exercer ces droits à tout moment en envoyant une demande par courrier à l'adresse suivante : Balkan Routes, 15 Résidence Catherine Fournier, 62185 Fréthun, ou par e-mail à : contact@balkanroutes.fr.

Balkan Routes s'engage à ne pas vendre, donner ou louer les données du consommateur à des tiers, sauf en cas d'obligation légale, réglementaire ou pour des raisons légitimes.

Pour obtenir davantage d'informations sur le traitement des données ou pour exercer ses droits, le consommateur peut consulter la Politique de confidentialité qui régit le traitement des données par Balkan Routes.

12. Avis du client

Balkan Routes peut demander des avis après la prestation pour promouvoir ses services. À moins d'un refus explicite, les prénoms peuvent être utilisés dans ces avis. Pour s'opposer à la collecte ou à la publication d'un avis, contactez-nous à : contact@balkanroutes.fr. Les avis déjà publiés peuvent être supprimés sur demande.

13. Droit applicable et règlement des litiges

En cas de litige entre le Client et l'entreprise, ceux-ci s'efforceront de le résoudre à l'amiable (le Client adressera une réclamation écrite auprès du professionnel (Balkan Routes) ou, le cas échéant, auprès du Service Relations Clientèle du professionnel). A défaut d'accord amiable ou en l'absence de réponse du professionnel dans un délai raisonnable d'un (1) mois, le Client consommateur au sens de l'article L.133-4 du code de la consommation a la possibilité de saisir gratuitement, si un désaccord subsiste, le médiateur compétent inscrit sur la liste des médiateurs établie par la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation en application de l'article L.615-1 du code de la consommation, à savoir :

La Société Médiation Professionnelle
www.mediateur-consommation-smp.fr
24 rue Albert de Mun - 33000 Bordeaux