

# Conditions générales de vente

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes les ventes conclues sur le site Internet [www.tongsandco.fr](http://www.tongsandco.fr), sous réserve des conditions particulières indiquées dans la présentation des produits.

---

## ARTICLE 1 : Mentions obligatoires

Les présentes Conditions Générales de Vente (dites « CGV ») s'appliquent, sans restriction ni réserve, à l'ensemble des ventes conclues entre Tongs and co et toute personne physique non commerçante (« Client ») à l'occasion de la vente de prestations de service présentées sur le site internet [www.tongsandco.fr](http://www.tongsandco.fr)

Les présentes CGV sont accessibles, à tout moment, sur le site internet, via l'URL <https://www.tongsandco.fr/cgv> et prévaudront sur tout autre document.

Tout règlement de l'achat d'une prestation de voyage sur-mesure avec Tongs and co implique l'adhésion à ces CGV. La mention « Tout paiement » est considéré comme l'acceptation des Conditions Générales de Vente de Tongs and co sera indiquée sur chaque facture.

Dans un souci d'amélioration de l'utilisation de son site internet [www.tongsandco.fr](http://www.tongsandco.fr) ou pour se conformer avec une nouvelle législation, Tongs and co se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment, et sans préavis, les Conditions Générales de Vente. Les Conditions Générales de Vente modifiées seront alors applicables dès leur mise en ligne. Les conditions applicables à une transaction sont celles en vigueur à la date de la commande.

## ARTICLE 2 : Caractéristiques essentielles des produits et services vendus

Le site Internet [www.tongsandco.fr](http://www.tongsandco.fr) vend des services de conseils et d'aide à l'organisation de voyages sur-mesure. Ils comprennent la recherche de transports, d'hébergements, des activités et des bonnes adresses pour une destination donnée. Le service comprend également la réalisation, la création graphique d'un carnet de voyage qui sera ensuite envoyé par email ou courrier au Client.

Le service ne comprend pas la réservation des prestations proposées, car elles seront réservées par le Client.

Les caractéristiques principales des services proposés par Tongs and co et notamment les spécifications, illustrations, et leurs prix respectifs sont mises à disposition du Client sur le site internet de Tongs and co, <https://tongsando.fr/lesforfaits>. Le Client est tenu de prendre connaissance de ces caractéristiques avant de commander. Le choix et l'achat d'une prestation de service chez Tongs and co sont de la seule responsabilité du Client.

Le client déclare avoir pris connaissance et avoir accepté les conditions générales de vente antérieurement à la passation de sa commande. La validation de votre commande vaut donc pour acceptation des conditions générales de vente.

## ARTICLE 3 : Prix

Les prix de nos produits sont indiqués en euros (€) toutes taxes comprises (TTC).

En cas de commande livrée dans un pays autre que la France métropolitaine, le client est l'importateur des produits qu'il achète. Pour tous les produits expédiés hors des collectivités

d'outre-mer ou de l'Union européenne, la facture est établie sur le prix hors taxes. Le client est seul responsable des déclarations et paiements de tout droit de douane ou autre taxe susceptibles d'être exigibles dans son pays.

L'impression et l'envoi du guide papier en France sont inclus dans le forfait proposé dans le devis.

Tongs and co se réserve la possibilité d'effectuer des devis en appliquant des prix différents des formules proposés, dans le cadre d'une formule « personnalisée », qui sera adaptée au besoin du Client.

Tongs and co se réserve la possibilité de modifier ses prix à tout moment, tout en garantissant l'application du prix indiqué au moment de la commande.

Les prix indiqués ne comprennent pas les prix de réservation des transports, des hébergements ou des activités sélectionnées pour le voyage car toutes les prestations seront réservées par les soins du Client.

## **ARTICLE 4 : Modalité de commande**

Pour effectuer une demande de création de voyage sur-mesure, le Client doit compléter le questionnaire présent sur le site internet, via l'URL <https://forms.wix.com/aa851913-1ca3-4fc9-9747-8417bc017f3d:d8b1a0c9-cb5f-4419-933c-32f297d60612>.

Ce formulaire est obligatoire afin de fournir à Tongs and co toutes les informations nécessaires pour réaliser la prestation de conseil sur-mesure du voyage pour le Client.

Afin de mieux cerner le Client et son voyage personnalisé, Tongs and co contacte le Client par mail ou par téléphone, selon le choix du Client. Un échange aura lieu pour préciser les besoins et envies du Client.

Un devis sera ensuite envoyé au Client. Dès le règlement effectué par le Client, les recherches seront effectuées par Tongs and co afin de trouver les prestations du voyage qui correspondront aux demandes et au budget du Client.

Si le Client souhaite modifier un élément de son voyage, Tongs and co se réserve le droit d'ajouter une prestation supplémentaire à son devis. Un aller-retour est inclus dans chaque forfait pour le choix de l'hébergement avec la possibilité de recevoir 2 nouvelles propositions au choix.

Tongs and co contactera ensuite le Client à plusieurs étapes de la préparation du voyage, notamment pour valider certaines prestations. Le Client recevra des mails de Tongs and co contenant des liens de réservations pour les prestations choisies. Le Client devra lui-même réserver les prestations sélectionnées en suivant les liens fournis par Tongs and co. Le service de Travel Planner proposé par Tongs and co ne se charge pas de la réservation pour le Client et n'avance aucun frais du voyage.

Dès l'envoi des emails contenant les liens de réservation pour les hébergements et les transports, le Client s'engage à les réserver dans les plus brefs délais afin de bénéficier des conditions trouvées par Tongs and co. Tongs and co n'est en aucun cas responsable de l'augmentation des prix ou de changement de disponibilités des suggestions faites par Tongs and co.

Le carnet de voyage créé par Tongs and co est envoyé au Client par voie électronique, à l'adresse email fournie par le Client ou par courrier postale. Dès l'envoi du carnet de voyage, plus aucune modification ne pourra être effectuée sur le voyage par le Client.

Si le projet n'est pas réalisable au vu des critères du client et suite à une première recherche, il lui sera proposé de modifier l'un des paramètres souhaités. Si cette seconde recherche était à

nouveau insatisfaisante, un remboursement de 60% de la somme engagée sera reversée au client. La différence étant destinée au temps de recherche mobilisé sur le projet non abouti.

## **ARTICLE 5 : Livraison**

Tongs and co procède à la livraison des carnets de voyage en France métropolitaine y compris en Corse. La livraison a lieu à l'adresse indiquée par le Client. Si toutefois le carnet de voyage devait être envoyé par voie postale à l'étranger, un supplément sera demandé au Client.

Tongs and co propose plusieurs modes de livraison. Le coût des livraisons varie en fonction du type de livraison.

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Ils peuvent évoluer en raison de différents facteurs.

## **ARTICLE 6 : Modalités de paiement**

Le paiement s'effectue par virement bancaire, après réception de la facture et du RIB de Tongs and co. Un paiement via les plateformes sécurisées de paiement en ligne de Lydia est également possible.

Le prix total est payable comptant par le Client dès la réception du devis signé. Tongs and co se réserve le droit de refuser l'accès aux services, ou de le suspendre, en cas d'incident de paiement ou en cas de fraude, tentative de fraude ou risque de fraude relative à l'utilisation du site internet.

## **ARTICLE 7 : Droit de rétractation**

En vertu de l'article L121-28 du Code de la consommation, le Client dispose d'un délai de vingt-quatre heures à partir de la validation de sa commande pour exercer son droit de rétractation pour toutes commandes de prestation de service de type recherches et/ou organisations de voyage.

## **ARTICLE 8 : Réclamations du consommateur**

Toute réclamation du consommateur est à adresser par courrier postal à l'adresse mentionnée ci-contre « 81 Avenue Albert Schweitzer – 53940 SAINT BERTHEVIN » ou par voie électronique à [tongsanco@gmail.com](mailto:tongsanco@gmail.com)

## **ARTICLE 9 : Propriété intellectuelle**

Tongs and co, représenté par Pauline BOUVIER est propriétaire des droits de propriété intellectuelle ou détient les droits d'usage sur tous les éléments associés à Tongs and co accessibles sur le site internet [www.tongsandco.fr](http://www.tongsandco.fr), notamment les textes, graphismes, logo, icônes, logiciels, documentations annexes pouvant être envoyées par mail, ainsi que les guides de voyage papiers créés sur-mesure pour chaque Client.

Tous les commentaires, images, illustrations de notre site nous sont exclusivement réservés. Au titre de la propriété intellectuelle et du droit d'auteur, toute utilisation est prohibée sauf à usage privé.

Sans autorisation préalable, toute reproduction du site internet de Tongs and co, qu'elle soit partielle ou totale, est strictement interdite.

## **ARTICLE 10 : Responsabilité**

Toutefois, notre responsabilité contractuelle ne peut être engagée dans les situations mentionnées ci-dessous :

Tongs and co s'engage à fournir au Client la prestation due avec diligence, dans les règles de l'art et de la meilleure des manières, aux termes et conditions de l'accord, ainsi que dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Tongs and co dispense un service de conseil et d'aide à l'organisation de voyage sur-mesure. Compte tenu de la nature des prestations réalisées par Tongs and co, l'obligation qui incombe à Tongs and co est une obligation de moyen, à l'exclusion de toute obligation de résultat, ce que le Client reconnaît expressément au moment du règlement de la prestation.

Tongs and co ne pourra donc pas être tenu responsable de :

- L'échec des réservations auprès des prestataires proposés par Tongs and co (hébergements, transports, restaurants, activités...)
- L'augmentation des prix des réservations des prestations proposées par Tongs and co (hébergements, transports, restaurants, activités...). Les tarifs des réservations relevés par Tongs and co sont à titre indicatifs, à l'instant T. Les fournisseurs des hébergements, transports, restaurants, activités, etc. du voyage du Client sont libres de modifier conformément à leurs propres conditions générales de vente, les tarifs de leurs prestations, sans que la responsabilité de Tongs and co soit engagée.
- Difficultés pouvant intervenir entre les fournisseurs des hébergements, transports, restaurants, activités, ou tout autre personne intervenant dans le voyage proposé et le Client, avant, pendant ou après le séjour. Tongs and co ne pourra être partie de quelque litiges que ce soit entre l'acheteur et l'un des prestataires retenus pour le voyage. Seule la responsabilité du prestataire pourra être engagée.
- Mauvais déroulement du voyage organisé par Tongs and co (annulation ou modification de la part d'un prestataire, mauvaise expérience de voyage ou de prestation, accident ayant eu lieu lors du voyage planifié, évènement imprévu (problèmes climatiques, politiques, économiques, sociaux...))
- Erreurs dans les informations indiquées sur le guide de voyage envoyé à l'adresse du Client (horaires d'ouverture, adresse, etc.)

La réservation et le choix du voyage ne relèvera que de la seule volonté et responsabilité de l'utilisateur. C'est donc au client qu'incombe l'entière responsabilité de l'ensemble des réservations et du bon déroulé du séjour. Par ailleurs, il est de la responsabilité du client de vérifier toutes les informations présentes sur les liens de réservation telles que par exemple : les dates, les villes, le nombre de personnes ou tout autre élément de son voyage.

Les photographies du site et des carnets de voyage de Tongs and co n'ont aucune valeur contractuelle. Elles ne sauraient donc engager la responsabilité de Tongs and co.

## **ARTICLE 11 : Données à caractère personnel**

Le Client est informé que certaines informations relatives au Client seront transmises à Tongs and co (à savoir : nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone, adresse email, situation familiale, informations sur les habitudes de voyage et informations relatives à l'organisation du voyage sur-mesure...) et ce, uniquement afin de permettre la bonne exécution des services de Tongs and co: , la création du voyage sur-mesure, l'établissement des factures, la livraison du guide papier, la gestion des clients, le suivi de la relation client, les réclamations et le service après-vente.

Le site assure au Client une collecte et un traitement d'informations personnelles dans le respect de la vie privée conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données récoltées ne feront pas l'objet de

communication à des tiers.

Sauf si le Client exprime son accord exprès, ses données à caractère personnel ne seront pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing.

Tongs and co conservera les données ainsi recueillies pendant un délai de 5 ans, couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Tongs and co met en œuvre des mesures organisationnelle, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destruction et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et Tongs and co ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

En vertu des articles 39 et 40 de la loi en date du 6 janvier 1978, le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition de ses données personnelles. Le client exerce ce droit par mail à [tongsandco@gmail.com](mailto:tongsandco@gmail.com)

## **ARTICLE 12 : Juridiction compétente et droit applicable**

En cas de litige entre le client consommateur et notre société, le droit applicable est le droit français.

Les juridictions françaises ont seules compétences pour trancher le litige.