

Conditions Générales d'Utilisation

CARNET DE VOYAGE

Bienvenue sur CARNET DE VOYAGE, plateforme créée et développée par NACARA DESTINATION MANAGEMENT, SARL, ayant son siège 12 rue du Helder 75009 PARIS et enregistrée au RCS de Paris sous le numéro 803 048 644 (ci-après « **Carnet de voyage** » ou « **Plateforme** »).

Ces présentes conditions générales d'utilisation ont vocation à régir votre utilisation de la Plateforme disponible sur le site internet suivant : www.carnet-voyage.fr.

Toute utilisation de la Plateforme et de ses services implique l'adhésion sans réserve aux présentes CGU qui s'appliquent sans préjudice des dispositions légales applicables en la matière et notamment celles prévues au Code de la consommation.

Vous pouvez également consulter notre Politique de confidentialité pour plus d'informations sur la manière dont NACARA DESTINATION MANAGEMENT collecte et utilise les données relatives à l'utilisation et aux résultats de la Plateforme, ainsi que nos responsabilités et vos droits relatifs au traitement de vos données à caractère personnel.

Préambule :

1. Définitions

Les termes ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« Offre » désigne tout offre de forfait touristique ou service de voyage au sens du Code du tourisme référencée sur la Plateforme.

« CGU » désigne les présentes Conditions Générales d'Utilisation

« Client » désigne la personne physique ou morale, consommateur ou professionnel, qui procède à la réservation et au paiement d'une offre sur la Plateforme.

« Compte » désigne l'espace personnel de chaque Utilisateur sur lequel sont enregistrées ses informations personnelles et préférences. Cet espace est accessible avec un identifiant et un mot de passe.

« Offre » désigne toute proposition de prestation touristique publiée sur la Plateforme par un Réceptif, comprenant notamment un forfait touristique ou un service de voyage au sens des articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme, accompagnée de sa description, de son prix, de ses conditions particulières et de toute information utile à sa réservation.

« Plateforme » : désigne la plateforme numérique CARNET DE VOYAGE accessible à l'adresse www.carnet-voyage.fr, permettant la mise en relation entre des opérateurs touristiques réceptifs et des Utilisateurs en vue de la consultation et de la réservation de forfaits touristiques au sens de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

« Réceptif » désigne tout opérateur de séjour qui publie et offre des services touristiques à la vente par l'intermédiaire de la Plateforme. Les Réceptifs référencées sur la Plateforme sont des opérateurs de séjours locaux, établis dans le pays de destination de l'Offre.

« Utilisateur » désigne toute personne accédant à la Plateforme, qu'elle soit simple visiteur, titulaire d'un Compte ou Réceptif.

« Voyageur » désigne la personne qui bénéficie effectivement du séjour ou de la prestation touristique réservée. Le Client et le Voyageur peuvent être une seule et même personne ou des personnes distinctes.

2. Acceptation des présentes CGU

Lors de la création d'un Compte, en cochant la case « Je certifie avoir lu et accepté sans réserve les CGU de la Plateforme », vous déclarez et garantisiez avoir lu et accepté les présentes CGU et vous vous engagez à les respecter.

L'utilisation de la Plateforme est réservée aux personnes physiques âgées de 18 ans ou plus disposant de la capacité juridique pleine et entière. Toute inscription sur la Plateforme par une personne mineure est strictement interdite. En accédant, utilisant ou vous inscrivant sur la Plateforme, vous déclarez et garantisiez avoir 18 ans ou plus et être juridiquement capable.

CARNET DE VOYAGE se réserve le droit de modifier ou remplacer les présentes CGU à tout moment. La date de la dernière modification figure à la fin des présentes CGU.

3. Présentation et description de la Plateforme

En vertu de l'article 6 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, il est précisé aux Utilisateurs de la Plateforme l'identité des différents intervenants dans le cadre de sa réalisation et de son suivi :

Propriétaire : NACARA DESTINATION MANAGEMENT

Responsable de publication : Pascal ROULLAND, Gérant de NACARA DESTINATION MANAGEMENT

Webmaster : Italic, EURL - 8 bis rue Abel, 75012 Paris, France – Immatriculée au 508 228 772 RCS Paris

Hébergeur : OVH, 2 rue Kellermann, 59100 Roubaix, France

CARNET DE VOYAGE est un service de référencement d'offres de services touristiques réservables en ligne. La Plateforme a pour objet de mettre en relation ses Utilisateurs avec des opérateurs de tourisme locaux.

À tout moment, CARNET DE VOYAGE peut ajouter de nouveaux services, ressources et fonctionnalités sur la Plateforme et publier de nouvelles versions. Les nouveaux services ou fonctionnalités seront régis par les présentes CGU ainsi que toute condition complémentaire que la Plateforme est susceptible de publier au regard de ces services ou fonctionnalités spécifiques.

1. Création de Compte

La création d'un Compte permet à l'Utilisateur d'accéder à des fonctionnalités telles que : achat d'un séjour pour lui-même ou pour un autre bénéficiaire, finalisation du panier et paiement, l'ajout d'Offres dans son panier Favoris, enregistrer ses préférences, publier des avis etc.

Lors de la création de son Compte, l'Utilisateur doit fournir : son nom, prénom, adresse e-mail, adresse postale, numéro de téléphone (facultatif) et un mot de passe via le formulaire de création de compte.

L'Utilisateur doit s'assurer que les informations qu'il renseigne sont valides. Toutes les informations qu'il choisit de communiquer à la CARNET DE VOYAGE à son sujet seront traitées conformément à la Politique de confidentialité de la Plateforme.

Il incombe à l'Utilisateur de garder son mot de passe confidentiel et en sécurité. Il sera tenu responsable de toute utilisation de son mot de passe ou Compte ainsi que de toute activité émanant de son Compte, que cette activité ait été ou non autorisée par ce dernier. L'Utilisateur devra informer immédiatement CARNET DE VOYAGE de toute utilisation non autorisée de son Compte, de son identifiant et mot de passe.

L'Utilisateur peut à tout moment demander à CARNET DE VOYAGE la suppression de son compte par email à partir de son espace personnel.

CARNET DE VOYAGE se réserve le droit de retirer un nom d'Utilisateur à sa discrétion et est susceptible, avec ou sans préavis, de suspendre ou résilier un Compte si, sur ce Compte, interviennent certaines activités qui, semblent constituer, ou pourraient constituer une violation des présentes CGU, ou encore une atteinte aux droits des tiers ou de toute législation et réglementation en vigueur. L'Utilisateur s'engage en outre à ne pas publier de contenu contrefaisant et notamment à ne pas diffuser de contenu portant atteinte aux droits des tiers.

2. Recherche d'une Offre sur la Plateforme

L'Utilisateur peut rechercher des séjours proposés par les Réceptifs en utilisant des filtres de recherche tel que : pays de destination, villes de destination etc. Les résultats d'une recherche sont basés sur leur pertinence par rapport à la recherche effectuée par l'Utilisateur.

Les critères de classement des offres et la technologie utilisée sont détaillés sur la Plateforme, dans la rubrique « Critères de classement et de référencement des offres ».

Lorsque que l'Utilisateur souhaite réserver une Offre, il clique sur la description et indique s'il effectue la réservation pour lui-même ou pour un autre bénéficiaire.

3. Réservation

Avant de finaliser sa réservation l'Utilisateur doit consulter et télécharger les Conditions Générales de Vente du Réceptif et les Conditions Particulières applicables à l'Offre. Il est notamment invité à consulter les conditions d'annulation, de remboursement et de modification de réservation de l'Offre.

En cochant la case « Je certifie avoir lu et accepté sans réserve les CGV » (ou formulation équivalente), il déclare avoir lu et accepté ses CGPV et s'engage à les respecter. Il pourra ensuite effectuer le paiement.

Si l'Utilisateur achète une Offre pour des bénéficiaires tiers, il est tenu de transmettre les coordonnées du bénéficiaire du séjour pour que ce dernier soit invité par mail à se créer un compte voyageur afin de contacter le Réceptif pour choisir ses dates de séjour et puissent recevoir le carnet de voyage accompagnant l'achat du séjour. Le cas échéant, l'Utilisateur qui achète un séjour pour un bénéficiaire tiers s'engage à transmettre à ce dernier toutes les informations importantes relatives au séjour acheté.

Si l'Utilisateur achète une Offre pour lui-même, il reçoit une confirmation par mail de son achat l'invitant à se rapprocher du Réceptif pour choisir les dates de son séjour.

4. Limitation de responsabilité

Il est rappelé que la Plateforme CARNET DE VOYAGE est une solution de mise en relation. CARNET DE VOYAGE n'est en aucun le vendeur des Offres référencées et n'agit pas en qualité d'agence de voyage. L'identité du vendeur est indiquée sur chaque Offre.

Sa responsabilité ne pourra en aucun cas être engagée en cas de dommage découlant de l'exécution ou de l'inexécution des prestations mises en avant sur la Plateforme.

En outre, CARNET DE VOYAGE ne pourra être tenu responsable des dommages directs et indirects causés au matériel de l'Utilisateur lors de l'accès à la Plateforme, et résultant soit de l'utilisation d'un matériel ne répondant pas aux spécifications nécessaires pour utiliser la Plateforme, soit de l'apparition d'un bug ou d'une incompatibilité technique.

L'Utilisateur reconnaît avoir vérifié que la configuration informatique qu'il utilise est sécurisée et en état de fonctionnement.

CARNET DE VOYAGE ne pourra également être tenue responsable des dommages indirects (tels par exemple qu'une perte de marché ou perte d'une chance) consécutifs à l'utilisation de la Plateforme.

La Plateforme contient un certain nombre de liens hypertextes vers d'autres Sites. Cependant, CARNET DE VOYAGE n'a pas la possibilité de vérifier le contenu des Sites ainsi visités, et n'assumera en conséquence aucune responsabilité de ce fait.

5. Procédure d'alerte et de signalement d'abus

Chaque Utilisateur est invité à signaler à CARNET DE VOYAGE, dans le cadre de la procédure d'alerte décrite ci-dessous, toute utilisation frauduleuse de la Plateforme et de ses services dont il aurait connaissance et notamment tout Contenu qui contreviendrait aux principes énoncés aux présentes CGU et plus généralement aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

De même, s'il apparaît que certaines Offres sur la Plateforme portent atteinte à vos droits de propriété intellectuelle (droit d'auteur, droit sur les marques, droit à l'image etc.) ou tout autre droit, veuillez-nous les signaler par mail à l'adresse suivante : contact@carnet-voyage.fr avec l'ensemble des informations suivantes :

- L'identité du notifiant,
- La description des faits litigieux et leur localisation précise,
- Les motifs pour lesquels le contenu doit être retiré comprenant la mention des dispositions légales applicables.

6. Propriété intellectuelle

La structure générale de la Plateforme et tout autre élément la composant (tels que la charte graphique, le nom de domaine, le logo etc.) sont la propriété exclusive de CARNET DE VOYAGE.

Toute reproduction et représentation, totale ou partielle de la Plateforme et/ou des éléments les composant par quelque procédé que ce soit, sans l'autorisation expresse de CARNET DE VOYAGE sont dès lors interdites et constitueraient une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

7. Résiliation

Les présentes CGU sont résiliables à tout moment en supprimant votre Compte et/ou en cessant d'utiliser la Plateforme.

Une fois que votre Compte aura été supprimé, tout Contenu chargé et stocké sur celui-ci ou lié à une activité sur votre Compte sera irrémédiablement supprimé par la Plateforme.

Important :

- La suppression par un Voyageur de son Compte alors qu'un séjour commandé n'a pas encore été réalisé entraînera l'annulation automatique du séjour et donc l'application automatique des conditions d'annulation du Réceptif.
- La suppression par un Client de son Compte n'a aucun effet sur les séjours commandés pour des Voyageurs tiers.
- CARNET DE VOYAGE se réserve le droit de supprimer le Compte d'un Client ou d'un Voyageur en cas de manquement aux présentes CGU. Si la suppression d'un Compte Voyageur par CARNET DE VOYAGE, intervenait avant le début d'un séjour commandé, le séjour pourrait être annulé en fonction des conditions d'annulation du Réceptif.

8. Nullité d'une clause

Dans l'hypothèse où l'une des dispositions des présentes CGU serait déclarée invalide ou inopposable pour quelque cause que ce soit, les autres dispositions demeureront applicables sans changement, sauf les cas où le contrat ne pourrait subsister sans elle.

9. Protection des données à caractère personnel

9.1 Données collectées

Dans le cadre de son activité, la Plateforme met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Utilisateurs. A ce titre, la Plateforme collecte les données à caractère personnel suivantes : Nom, prénom, adresse email, adresse postale et numéro de téléphone.

9.2 But Poursuivi

La Plateforme collecte et traite vos données en tout ou partie aux fins de :

- Vous permettre de naviguer sur la Plateforme et adapter les contenus à votre terminal pour améliorer votre navigation ;
- Mémoriser les informations que vous avez renseignées lors de votre inscription ;
- Envoyer des informations et/ou des communications externes ;
- Analyser l'audience et la fréquentation de la Plateforme ;
- Mailing marketing ;
- Améliorations / Évolutions UX (expériences utilisateurs) par le biais de logiciel d'analyse

9.3 Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux Données Personnelles collectées par CARNET DE VOYAGE sont les suivantes : les salariés de NACARA DESTINATION MANAGEMENT, ses partenaires intervenant sur les prestations achetées par les Utilisateurs, et le cas échéant, les Réceptifs référencés sur CARNET DE VOYAGE participant à la réalisation des prestations réservées et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

9.4 Conservation des données

Ces Données Personnelles collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 3 ans à compter du dernier échange que vous avez eu avec la Plateforme et effectué à votre initiative.

CARNET DE VOYAGE met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les Données Personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et CARNET DE VOYAGE ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

9.5 Droits du titulaire des données collectées

Vous disposez d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'effacement des Données Personnelles vous concernant et du droit d'obtenir une copie des Données Personnelles que nous détenons sous un format électronique structuré (portabilité).

Vous disposez également d'un droit d'opposition pour motif légitime à ce que les Données Personnelles vous concernant fassent l'objet d'un traitement, et d'un droit d'opposition à ce que vos Données Personnelles soient utilisées à des fins de prospection notamment commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits en adressant vos demandes par mail à l'adresse

Nous nous engageons à répondre à ces demandes dans un délai de 1 mois. Ce délai peut être prolongé d'un mois, selon la complexité et le nombre de demandes reçues. En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pourrions vous demander des informations supplémentaires nécessaires à confirmer votre identité.

9.6 Modification de la clause

La présente politique de confidentialité est susceptible d'être modifiée ou aménagée à tout moment. Si une modification est apportée à la présente Politique, CARNET DE VOYAGE s'engage à publier la nouvelle version sur la Plateforme.

Pour plus d'informations pratiques sur l'exercice de vos droits, nous vous recommandons de consulter le site de la Commission Nationale Informatique et Libertés, et plus particulièrement la page <https://www.cnil.fr/fr/comprendre-vos-droits>

10. Modalités de résolution des litiges

Les présentes CGU sont régies par le droit français.

Toute réclamation relative à la Plateforme des présentes CGU pourra être adressée à notre service Client à l'adresse suivante : contact@carnet-voyage.fr afin qu'elle puisse être traitée dans les meilleurs délais.

En cas d'échec des tentatives de résolution amiable, toutes contestations à la validité, l'interprétation et/ou l'exécution des présentes CGU devront être portées même en cas de pluralité des défendeurs ou d'appel en garantie, devant les tribunaux compétents.

Dernière modification : 30 avril 2026