

CARNET DE VOYAGE

1. Descriptif du Service

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 des voyageurs avec des opérateurs de tourisme locaux. Elle permet la conclusion de contrats de voyage entre ses utilisateurs et les Réceptifs référencés.

2. Référencement des Réceptifs

Pour référencer des Offres sur la Plateforme CARNET DE VOYAGE, un Réceptif doit avoir conclu un contrat de partenariat auquel sont annexées les présentes CGU, avec CARNET DE VOYAGE et qui précise les conditions de la relation entre cette dernière et le Réceptif.

La Plateforme CARNET DE VOYAGE est rémunérée par le Réceptif en contrepartie de la mise à disposition de la Plateforme de mise en relation. L'inscription ainsi que les relations contractuelles applicables aux Réceptifs souhaitant proposer des Offres sur la Plateforme sont régies par des Conditions Générales de Services spécifiques disponibles sur demande par courriel.

Pour être référencé, tout Réceptif doit adresser sa demande à CARNET DE VOYAGE par mail : contact@carnet-voyage.fr.

3. Critères de référencement

La Plateforme n'est ouverte qu'à des Réceptifs professionnels sélectionnés par CARNET DE VOYAGE selon les critères suivants :

- Concepteurs de voyages locaux, experts de leur terroir dont les compétences sont reconnues.
- Respect de la réglementation applicable à leur activité.

En outre, les Réceptifs ont l'obligation de respecter la réglementation et les normes applicables en France pour la vente de prestations et forfaits touristiques.

Ils doivent également disposer d'un personnel qualifié et d'un service client efficace pouvant converser au moins en français, à l'écrit et à l'oral, ou à défaut en anglais, et être en mesure d'offrir une excellente expérience pour le Client.

4. Rémunération de CARNET DE VOYAGE

Le prix du service de mise en relation est à la charge du Réceptif. CARNET DE VOYAGE est rémunérée par le prélèvement d'une commission appliquée sur les ventes opérées via la Plateforme.

5. Classement des Offres

Les Offres sont présentées sur CARNET DE VOYAGE selon les paramètres de classification définis ci-dessous.

Par défaut, les Offres proposées sont présentées par ordre aléatoire.

6. Référencement / déréférencement des Offres

Outre le non-respect par le Réceptif de ses obligations légales et contractuelles, le compte de ce dernier peut être désactivé et ses Offres supprimées de la Plateforme, si les niveaux de qualité de service ne sont pas respectés, notamment pour être référencée sur CARNET DE VOYAGE, une Offre doit inclure des informations complètes et précises sur la prestation ou le forfait touristique proposée, le prix, les autres frais éventuels ainsi que toutes les modalités de règlements et exigences s'appliquant au voyageur.

Ne sont pas publiées les Offres dont le contenu :

- Approuve ou encourage les activités illégales ou nuisibles, ou qui est à caractère sexuel, violent, choquant, menaçant ou diffamatoire ;
- Est discriminatoire ;
- Est constitutif d'usurpation d'identité ;
- Va à l'encontre des droits d'un tiers ou d'une entité, y compris les droits de propriété intellectuelle et les droits à la vie privée ;
- Contient des informations personnelles ou confidentielles d'une autre personne.

7. Règlement de litiges

Si vous avez un différend avec un vendeur à qui vous avez acheté une prestation de service par l'intermédiaire de CARNET DE VOYAGE, vous avez la possibilité de recourir à la médiation de la consommation.

Pour cela, il faut impérativement avoir contacté au préalable le vendeur pour tenter de résoudre le litige. Si cette démarche n'aboutit pas, vous pouvez alors saisir un médiateur de la consommation.

Si le vendeur est établi en France, vous pouvez trouver les coordonnées du ou des médiateurs compétents dont relève le professionnel avec lequel vous avez un différend sur ses documents commerciaux (devis, factures, conditions générales de vente...) ou sur son site internet.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter les liens suivants : <https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

Si le vendeur est établi dans un pays de l'Union Européenne, vous pouvez saisir le Médiateur européenne de la consommation : <https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bo>