



Conditions générales de vente

1. DEFINITIONS

Les définitions ci-dessous ont une signification identique qu'elles soient utilisées au singulier ou au pluriel.

1.1. Segretissimo / SARL QUI LA TERRA ou nous

Segretissimo est une marque de la SARL QUI LA TERRA, société à responsabilité limitée au capital de 7.500,00 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de LA ROCHELLE sous le numéro 540 076 858, dont le siège social est sis 2 rue de la Terre Rouge, 17740 SAINTE MARIE DE RE.

N° TVA intra communautaire FR 10 540 076 858 / Code Ape-Naf : 8230Z.

Immatriculée au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France, 23 place de Catalogne, 75014 Paris sous le n°IM 017180002.

Titulaire du contrat n°RCAPST / 253 146 souscrit auprès de la société GRAS SAVOYE, Immeuble Quai 33, 33/34 quai de Dion-Bouton, CS 70001, 92814 PUTEAUX Cedex, couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle.

Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 PARIS.

1.2 Organisateur

Un organisateur est un professionnel qui élabore des forfaits touristiques et les vend ou les offre à la vente, directement ou par l'intermédiaire d'un autre professionnel ou encore conjointement avec un autre professionnel, ou un professionnel qui transmet les données du voyageur à un autre professionnel.

1.3 Détaillant

Un détaillant est un professionnel autre que l'organisateur, qui vend ou offre à la vente des forfaits élaborés par un organisateur ou des services de voyage assurés par un autre professionnel.

1.4 Voyageur ou vous ou client

Le voyageur ou vous ou client est une personne cherchant à conclure un contrat avec Segretissimo. Il désigne toute personne qui prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une prestation proposée par Segretissimo ainsi que toute personne bénéficiaire d'une prestation réservée par le voyageur ou vous ou client.

1.5 Partenaire ou prestataire

Le partenaire ou le prestataire désigne tous les fournisseurs de prestations en ce compris, notamment, les hôteliers, les tours opérateurs, les sociétés de location de voiture, les compagnies d'assurance.

1.6 Prestation

La prestation désigne toute prestation de services proposée par Segrestissimo telle que la fourniture de prestations d'hébergement, de locations de voitures, de vélos, la fourniture de forfaits touristiques ou tout autre service.

2. CAPACITE

Le voyageur reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites, c'est-à-dire être âgé d'au moins 18 ans, être capable juridiquement de contracter et ne pas être sous tutelle ou curatelle. Le voyageur garantit la véracité et l'exactitude des informations fournies par ses soins à Segretissimo.

3. VOTRE SEJOUR SUR MESURE MADE IN ITALY, SELON VOS ENVIES

Segretissimo, marque de la SARL Qui la Terra vous propose de créer votre voyage selon vos envies et met à votre disposition des séjours thématiques hauts de gamme autour de quatre univers offrant une immersion totale dans les valeurs italiennes, outre des offres uniques dites « collection capsule » pour des séjours à dates arrêtées. Les séjours Segretissimo proposent des expériences uniques pour découvrir une Italie exclusive et raffinée sur son site www.voyage-italie-surmesure.com et par divers supports imprimés des suggestions d'expériences de voyages et des idées de budget. Pour obtenir votre offre de séjour selon vos envies, nous vous invitons à nous adresser un message avec vos coordonnées soit depuis notre site www.voyage-italie-surmesure.com, en accédant à la rubrique « envoyez-nous un message », soit en nous contactant par téléphone. Généralement dans un délai de 48 heures, Segretissimo vous contactera pour définir vos attentes et envies de voyages.

Puis, nous vous proposerons, à partir de l'expression de vos envies, sur un support écrit intitulé « devis de voyage » avec une durée de validité votre programme de voyage et son prix forfaitaire ferme et définitif, tous frais, taxes et services compris, sauf les éventuels ajustements prévus à l'article 9 – Prix, ci-après. En cas de dépassement de la durée de validité de votre devis de voyage et/ou d'évolutions dans les conditions de vos prestations, Segretissimo pourra établir un nouveau devis pour votre voyage, si certaines modalités, notamment tarifaires devaient être modifiées. Dès lors que vous souhaitez confirmer votre devis de voyage, dans son délai de validité, vous pourrez le retourner signé avec la mention « bon pour accord », soit par e-mail à l'adresse ciao@segretissimo.eu.

Nous vous informons que les prestations de votre offre de séjour constituent, au sens de la réglementation, un voyage à forfait et qu'à ce titre vous bénéficiez des droits précisés à l'article 14 des présentes conditions générales de vente (CDV).

3.1 - Inscription

Vous acceptez de réaliser le voyage, tel que détaillé dans votre devis de voyage, par votre inscription. Celle-ci est réalisée par la signature de votre devis de voyage, du formulaire d'information précontractuelle, des conditions générales de vente Segretissimo et, le cas échéant, des conditions contractuelles de l'assurance proposée que vous aurez choisie, qui s'opère par votre acceptation par écrit ainsi que par le paiement à Segretissimo du prix du voyage selon les modalités précisées aux articles 3.2.1 et 3.2.2. ci-dessous.

Après la réception du devis de voyage signé constituant un contrat ferme et définitif et du paiement du prix, Segretissimo vous adressera votre carnet de voyage.

3.2 – Modalités de paiement - factures

3.2.1. Dès signature du devis de voyage, il sera procédé à un encaissement d'un acompte de 40% du montant total du voyage. 120 jours avant la date du départ, il sera procédé à un encaissement par Segretissimo d'un nouvel acompte de 30% du montant total du voyage. 30 jours avant la date du départ, le solde de 30% du montant total du voyage sera encaissé par Segretissimo.

Pour toute inscription entre 120 jours et 31 jours avant le départ, il sera procédé à l'encaissement d'un acompte de 70% du montant total du voyage et le solde du prix de 30% sera encaissé 30 jours avant la date du départ.

Pour toute inscription à moins de 30 jours de la date du départ, le paiement doit être effectué en une seule fois et pour la totalité du prix du voyage.

Le montant de la prime d'assurance proposée et acceptée par le(s) voyageur(s) pour le voyage est payé à l'inscription avec l'encaissement de l'acompte ou de toute autre somme payée pour le voyage.

3.2.2. Vous pouvez régler le prix de votre voyage (acomptes puis solde du prix ou prix total) :

- par virement bancaire, les coordonnées bancaires de Segretissimo apparaissant sur le devis de voyage.

3.2.3. Pour tout paiement dont le montant est validé et encaissé par Segretissimo, une facture sera communiquée à la personne qui a réalisée l'inscription au nom du /des voyageurs du devis de voyage.

En cas d'inscription à plus de 30 jours de la date du départ du voyage, le solde du prix du voyage devra être payé, sans relance de Segretissimo, au plus tard 30 jours avant la date du départ. Tout retard dans le paiement du solde sera considéré comme une annulation de votre fait pour laquelle il sera fait application des frais d'annulation visés à l'article 6 ci-après.

Conformément à l'article L 221-28 du code de la consommation, vous ne bénéficiez pas d'un délai de rétractation au titre de l'achat de prestations de voyage. Votre inscription est définitive dès la signature de votre devis de voyage. En cas de difficulté, Segretissimo se tient à votre disposition.

3.3 – Offre « collection capsule »

3.3.1 Inscription

Si vous souhaitez vous inscrire sur l'une de nos offres « collection capsule » proposées sur notre site, nous vous invitons à nous adresser un message avec vos coordonnées soit depuis notre site www.voyage-italie-surmesure.com, en accédant à la rubrique « envoyez-nous un message », soit en nous contactant par téléphone. Un devis de voyage vous sera alors adressé. Le prix total de votre voyage sera celui mentionné sur le devis de votre voyage, en fonction des dates de votre voyage et vous pourrez vous inscrire comme précisé au 3.1. ci-dessus. Les modalités de paiement sont celles prévues à l'article 3.2.

3.3.2 Annulation pour nombre insuffisant de participants

Nous pouvons être exceptionnellement contraints d'annuler le départ d'une offre « collection capsule » si le nombre minimum de participants inscrits n'est pas atteint. Cette décision vous sera communiquée au plus tard :

- 20 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
- 7 jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours ;

Un autre programme de voyage vous sera alors proposé. Si la proposition alternative ne vous convient pas, nous procéderions au remboursement des sommes payées total, sans autres indemnités.

4. INFORMATIONS ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

4.1 - Formalités

Avant de vous inscrire pour entreprendre votre voyage, vous devez vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, est en possession du passeport ou de la carte d'identité (CI) en cours de validité et qui sera celui utilisé(e) pour réaliser le voyage envisagé ainsi que tout autre(s) document(s) (visa / autorisation, permis de conduire international, permis de conduire, permis bateau, livret de famille, autorisation de sortie du territoire...) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer en Italie.

Pour l'organisation de votre voyage, nous vous informons que certains autorités ou prestataires (notamment autorités douanières, hôtels, agences de location...) requièrent la transmission de certaines de vos données personnelles à l'effet de remplir des formulaires et/ou respecter des consignes relatives à leur système de réservation et/ou de contrôle.

A cet effet, nous pourrions être dans l'obligation de communiquer à ces prestataires, les données suivantes : vos noms, prénom(s), date de naissance qui figurent sur le passeport ou CNI que vous utiliserez pour votre voyage, copie de votre permis de conduire ou permis international ou permis bateau et préciser pour chaque voyageur (y inclus enfants et bébés), le sexe (masculin (M) ou féminin (F)).

ATTENTION : vous devrez communiquer les mêmes informations ci-dessus (nom, prénom(s), date de naissance et sexe) à l'identique pour remplir tous autres formulaires requis pour l'accomplissement de votre voyage. A défaut de respecter cette procédure, vous vous exposez à un refus d'entrée sur le territoire italien.

Segretissimo délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Pour les autres nationalités, nous sommes à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par Segretissimo, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a réalisé l'inscription au devis de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. Segretissimo ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport faute de présenter les documents requis ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Il est rappelé que Segretissimo ne propose aucun transport aérien et qu'il appartient à chaque voyageur d'être présent sur le territoire Italien pour commencer son séjour. A cet effet, chaque voyageur doit s'assurer d'être en possession des documents requis pour rester le temps du séjour sur le territoire Italien.

4.2 - Sécurité et risques sanitaires

Pour les formalités et informations Italiennes, Segretissimo vous conseille de consulter la/les fiche(s) Italie disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs / Conseils par pays". Ces fiches sont également disponibles sur simple demande auprès de Segretissimo. Segretissimo attire votre attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date de votre départ et conseille aux voyageurs de les consulter régulièrement.

Segretissimo peut être amenée à vous faire signer la fiche MEAE de l'Italie, au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

Risques sanitaires : Nous vous invitons à consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires en Italie et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr/> (Ministère français des Solidarités et de la Santé), www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

4.3 Accessibilité

Nos voyages sur mesure et haut de gamme permettent d'envisager des prestations adaptées à votre situation personnelle, en particulier si vous avez des contraintes pour vous déplacer et/ou réaliser toutes activités inhérentes à un voyage d'agrément (transport, hébergement, excursions...). A l'occasion de l'expression de votre projet de voyage, nous vous invitons à nous faire part de toutes restrictions et/ou particularités pour chacun des voyageurs pour nous permettre de vous proposer des prestations adaptées et accessibles en cas de mobilité réduite.

Nous sommes à votre disposition pour répondre à vos questions relatives à l'accessibilité de nos offres de séjours thématiques hauts de gamme autour de quatre univers et de nos « collections capsules ».

4.4 Transmission des informations

La personne effectuant l'inscription au nom et pour le compte de tous les participants au voyage s'engage à transmettre à chaque voyageur les informations fournies par Segretissimo concernant le voyage de sorte que Segretissimo ne puisse être tenue pour responsable de tout défaut ou omission dans la transmission de ces informations.

5. MODIFICATIONS DES PRESTATIONS DEMANDÉES PAR LE(S) VOYAGEUR(S)

5.1. Prestations de transport

Après l'inscription au voyage, toute modification portant sur le transport et notamment sur les noms/prénoms du ou des voyageur(s) est susceptible d'entraîner des frais supplémentaires et/ou des pénalités dont le montant devra impérativement être versé par le(s) voyageur(s), auprès de Segretissimo, par tout moyen avant le départ. Faute d'encaissement, Segretissimo ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées.

5.2. Autres prestations

Après l'inscription au voyage et avant la date de départ, toute demande de modification (ajouts ou retractions (prolongation, retour différé, changement d'hébergement...)) de prestations de voyage, ne peut intervenir qu'avec l'accord préalable de Segretissimo et le paiement à Segretissimo des frais induits, par tous moyens de paiement qui permet un encaissement. Faute d'encaissement, Segretissimo ne saurait être tenue de procéder aux modifications souhaitées. A compter de la date du départ, toute demande de modification et/ou demande de non réalisation de tout ou partie des prestations du voyage ne donnera lieu à aucun remboursement des prestations initiales. Toute nouvelle prestation demandée au cours du voyage sera à payer préalablement auprès de Segretissimo ou des prestataires désignés.

5.3. Cas particuliers

Toute demande de modification portant sur la date de départ et/ou de retour, pourra donner lieu à la facturation de frais supplémentaires. Le défaut de règlement des frais de modifications serait considéré comme une annulation/ résiliation de la part du/es voyageur(s) pour lequel il sera fait application des conditions prévues à l'article 6.

6. CONDITIONS ET FRAIS D'ANNULATION / RÉSILIATION

Si le(s) voyageur(s) inscrits sur le voyage se trouve(nt) dans l'obligation d'annuler leur participation au voyage, il(s) devra/ont informer leur assureur et, la personne qui a réalisé l'inscription au voyage doit en informer Segretissimo par tout moyen écrit permettant d'avoir un accusé réception, dès la survenance du fait générateur de cette annulation : c'est la date d'émission de l'écrit qui sera retenue comme date d'annulation pour la facturation des frais d'annulation.

Nous attirons votre attention sur le fait que l'assureur apprécie, en fonction des documents qui lui sont communiqués directement par son assuré, la date du fait générateur à l'origine de la décision d'annulation de la participation au voyage pour accepter de rembourser les frais d'annulation. La prime d'assurance, les frais d'inscription, les frais de visa (frais d'obtention et prix du visa) ne sont remboursables ni par Segretissimo ni par l'assureur.

Selon les prestations prévues pour votre voyage et afin de tenir compte des contraintes imposées par nos prestataires, en cas d'annulation de votre part avant le départ, nous pourrions vous appliquer soit des frais d'annulation basés sur nos frais réels justifiés à la date de votre annulation, soit le barème de frais d'annulation précisé aux 6.1 et 6.2 ci-après. Sauf indication contraire, il sera fait application du barème prévu au 6.1 et 6.2 ci-dessous.

6.1. Barème des frais d'annulation totale

- Plus de 60 jours avant la date de départ :
30% du prix total TTC du voyage
- De 60 à 31 jours avant la date de départ :
40% du prix total TTC du voyage
- De 30 à 21 jours avant la date de départ :
50% du prix total TTC du voyage
- De 20 à 14 jours avant la date de départ :
60% du prix total TTC du voyage
- De 13 à 7 jours avant la date de départ :
80% du prix total TTC du voyage
- Moins de 7 jours avant la date de départ :
100% du prix total TTC du voyage

Des frais de gestion de l'annulation viendront s'ajouter à ce barème :

- 300 € pour un voyage d'une durée inférieure ou égale à 8 jours
- 600 € pour un voyage d'une durée supérieure à 8 jours

Le montant total des frais d'annulation (frais en % + montant forfaitaire) ne pourra dépasser le montant total TTC du voyage.

6.2. Frais d'annulation partielle

Si un ou plusieurs voyageurs inscrits sur un même voyage annule(nt) leur participation à un voyage maintenu pour les autres participants :

- Pour les prestations personnelles (non partagées) : les frais d'annulation ci-dessus (6.1) seront calculés pour le(s) voyageur(s) qui annule(nt) sur le prix des prestations non consommées du voyage à la date de l'annulation,
- Pour les prestations partagées : des frais égaux à 100%, quelle que soit la date d'annulation, seront facturés au(x) participant(s) qui annule(nt) sur leur quote part des prestations partagées du voyage,
- Lorsque plusieurs voyageurs se sont inscrits sur un même dossier et que l'un d'eux annule son voyage, les frais d'annulation sont prélevés sur les sommes encaissées par Segretissimo pour ce dossier, quel que soit l'auteur du versement.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez Segretissimo et engagés par le(s) voyageur(s), tels que les frais de transport, documents de voyages ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

7. ASSURANCES

Gras SavoyeWillis Towers Watson, partenaire de Segretissimo, vous propose trois formules d'assurance différentes pour votre séjour. Les conditions générales et particulières de ces contrats d'assurance sont consultables sur demande auprès de Segretissimo et seront annexées à chaque de devis de voyage. Ces contrats comportent des limitations de garanties, des exclusions, des franchises et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement. Il appartient à chacun des voyageurs avant ou au cours du voyage de contacter personnellement l'assureur afin de déclencher les garanties de l'assurance.

Contrat Multirisque - facturé individuellement 3,38% ou en groupe au-delà de 10 personnes 3,04% - du prix total TTC du séjour outre 15% du montant de la prime d'assurance au titre des frais de dossier. Le contrat le plus complet pour ceux qui veulent bénéficier de garanties étendues.

Contrat Annulation plus seule - facturé individuellement 2% ou en groupe au-delà de 10 personnes 1,80% - du prix total TTC du séjour outre 15% du montant de la prime d'assurance au titre des frais de dossier. Ce contrat permet de garantir les frais d'annulation pour motif médical ou tout motif justifié.

Contrat Assistance rapatriement seul - facturé individuellement 1,40% ou en groupe au-delà de 10 personnes 0,90% - du prix total TTC du séjour outre 15% du montant de la prime d'assurance au titre des frais de dossier. Ce contrat prévoit le rapatriement ou transport sanitaire, frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger. Il ne couvre pas l'annulation.

Les garanties de ces contrat ne fonctionnent qu'à la condition que la totalité du prix du voyage soit réglée.

7.1 Procédure de déclaration et de traitement des demandes

- Demande d'assistance 24h/24, 7/7. Téléphone depuis la France 01.42.99.64.74 – Téléphone depuis l'étranger +33. (0)1.42.99.64.74.

Attention : pas de prise en charge sans appel préalable.

- Autres demandes : En cas d'annulation de votre voyage ou de tout autre incident couvert par le contrat d'assurance voyage souscrit, nous vous invitons à en informer Segretissimo

7.2 Délai de renonciation

Si vous étiez déjà couvert pour les mêmes garanties par un contrat d'assurance antérieurement souscrit, nous vous informons que vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours au titre de l'assurance souscrite et à la condition que celle-ci n'ait produit aucun effet.

8. MINEURS

Pour les mineurs qui voyagent avec l'un des parents, tuteurs ou autres personnes majeures, il convient de vous assurer que vous êtes en possession des documents nécessaires pour le mineur qui vous accompagne (carte nationale d'identité ou passeport et, le cas échéant, autorisation de sortie du territoire) pour lui permettre de sortir du territoire et/ou d'établir, notamment si le mineur ne porte pas le même nom de famille que le majeur qui l'accompagne, la preuve de l'autorité parentale (livret de famille, décision de justice ...).

9. PRIX

A la signature du devis de voyage, le prix est ferme, définitif et en euros. Toutefois, conformément à la loi, jusqu'à 20 jours de la date du départ, nous pouvons nous trouver dans l'obligation d'opérer des ajustements à la hausse ou à la baisse, dès lors qu'ils ne sont pas significatifs, sans possibilité d'annulation/résolution sans frais de votre part, pour tenir compte de l'une ou l'autre des variations suivantes :

- du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie.
- du niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques, les taxes d'embarquement et de débarquement dans les ports.
- des taux de change en rapport avec le contrat.

Si un ou plusieurs voyageur(s) inscrit(s) sur un même dossier annule(nt) leur participation au voyage, le voyage pourra être maintenu pour les autres dès lors que les autres voyageurs auront réglé avant le départ, le surcoût éventuel des prestations qui auront dû être modifiées en raison de l'annulation du/es voyageurs. Tout refus de la part du ou des voyageurs restant inscrits de s'acquitter de cet ajustement sera considéré comme une annulation de la part du ou des voyageurs concernés, avec application des modalités prévues à l'article 6.

Des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires (taxes de séjour, redevances hôtelières (resort fees), frais de stationnement, entrée dans les parcs nationaux, frais de carburant pour les séjours à thèmes et offres « collection capsule » ...) peuvent être à régler pendant la réalisation du voyage par le(s) voyageur(s).

Ces frais non compris dans le prix total du voyage seraient, le cas échéant, indiqués sur votre devis de voyage. Nous vous conseillons de vous munir d'un moyen de paiement approprié pour votre voyage.

10. PRESTATIONS TERRESTRES

9.1 Prestations non utilisées/modifications

Les prestations non utilisées au cours du voyage (transferts, excursions, hébergement, location de véhicule, vols...) du fait du ou des voyageur(s) ne donneront lieu à aucun remboursement.

Comme indiqué à l'article 5, les prestations volontairement modifiées sur place à la demande du/es voyageur(s) sont soumises aux conditions des prestataires et fournisseurs locaux et tout surcoût devra être payé directement aux prestataires locaux, sans engager la responsabilité de Segretissimo.

Les prestations non utilisées sur place (transferts, excursions, logements...) du fait du voyageur ne donneront lieu à aucun remboursement.

9.2 Précisions sur les offres en groupe

9.2.1 Chambre individuelle

Sur les "circuits en groupe", le voyageur qui s'inscrit seul et qui n'a pas opté pour une chambre individuelle sera facturé du supplément chambre individuelle au moment de l'inscription.

Toutefois, si nous trouvons une personne susceptible de partager sa chambre, nous déduisons ce supplément. Dès lors que le prix est fixé sur une base de 3 personnes (chambre avec lit double et un lit d'appoint), dès lors que cette répartition n'est pas confortable pour des adultes, nous vous conseillons de demander alors une chambre individuelle. Si la 3ème personne désire une chambre individuelle, le supplément sera facturé.

9.2.2 Nombre de participants

Le nombre maximum de participants est indiqué dans le descriptif du voyage. Ce nombre maximum ne peut être dépassé à moins que Segretissimo obtienne un accord exceptionnel de ses prestataires.

10. CESSIION DU CONTRAT


Conformément à l'article R.211-7 du code du tourisme, vous avez la possibilité de céder votre contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que vous pour effectuer le voyage, dès lors que le forfait n'a pas produit d'effets. Vous êtes tenu d'informer Segretissimo de votre décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept jours avant le début du voyage.

En cas de cession de contrat, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais induits par la cession qui vous seront communiqués par Segretissimo.

11. RESPONSABILITÉ

Segretissimo ne pourra être tenue pour responsable des conséquences des événements suivants :

- Perte ou vol des billets par le(s) voyageur(s).
 - Défaut de présentation auprès des autorités et/ou transporteurs (compagnies aériennes...) des documents administratifs et/ou sanitaires requis pour entreprendre le voyage conformément aux informations communiquées par Segretissimo.
 - Arrivée après l'horaire prévu à l'enregistrement et/ou à l'embarquement de tout trajet de transport.
- Aucun remboursement du billet de transport ne sera dû par Segretissimo dans cette hypothèse.

- 
- Evénements imprévisibles ou inévitables d'un tiers tels que : guerres, troubles politiques, grèves extérieures à Segretissimo, émeutes étrangères à Segretissimo, incidents techniques ou administratifs extérieurs à Segretissimo, encombrement de l'espace aérien, intempéries, retards (y compris dans les services d'expédition du courrier...), pannes, pertes ou vols de bagages ou d'autres effets personnels des voyageurs.
 - Annulation imposée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, et/ou pour des raisons liées au maintien de la sécurité des voyageurs, et/ou injonction d'une autorité administrative : dans cette hypothèse, Segretissimo se réserve le droit de modifier les dates, les horaires ou les itinéraires prévus si elle juge que la sécurité des voyageurs est susceptible d'être engagée, sans recours de ces derniers.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Segretissimo en raison des agissements des prestataires, il sera fait application des limites de dédommagement prévues par les conventions internationales, conformément à l'article L 211-17-IV du code du tourisme. Sauf en cas de préjudices corporels, la responsabilité financière maximale de Segretissimo sera limitée à trois fois le prix total du voyage.

12. RÉCLAMATIONS

12.1 En cours de voyage

Nous vous invitons à contacter Segretissimo si vous constatez une non-conformité dans la réalisation des prestations de votre voyage, en composant notre numéro d'urgence dont les coordonnées vous seront communiquées sur les documents remis par Segretissimo dans le carnet de voyage. En cas de réclamation, il sera tenu compte, le cas échéant, de votre absence de signalement de toute non-conformité dans la réalisation des prestations au cours de votre voyage dès lors qu'elle pourrait avoir des conséquences financières.

12.2 Après votre voyage

Chaque voyageur a la possibilité d'adresser une réclamation sur les conditions de réalisation des prestations de son voyage par écrit à Segretissimo, Service Relations Clients, 2 rue de la Terre Rouge, 17740 SAINTE MARIE DE RE, dans les meilleurs délais après la date de retour du voyage, 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 sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Vous trouverez également toutes les modalités de saisine sur le site internet : www.mtv.travel.

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les informations que vous nous transmettez sont enregistrées dans un fichier informatisé par Segretissimo, SARL QUI LA TERRA, immatriculée au RCS de LA ROCHELLE sous le numéro 540 076 858, dont le siège social est situé 2, rue de la Terre Rouge, 17740 SAINTE MARIE DE RE, en sa qualité de responsable de traitement. Des informations doivent être obligatoirement fournies à Segretissimo lors de votre inscription et/ou de votre demande de projet de voyage. A défaut de les fournir, vos demandes ne pourront malheureusement pas être traitées. Le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour nous permettre de vous proposer un contrat ayant pour objet la réalisation de votre voyage et de l'exécuter.

Les informations personnelles collectées sont utilisées pour vous permettre d'accéder à toutes les informations concernant votre/vos voyage(s) ou demande(s) de voyages, l'exécution de vos demandes (projet de voyage, réalisation de prestations de voyage), vous proposer des services ou voyages similaires susceptibles de vous intéresser, réaliser des statistiques, vous inscrire à votre demande à des newsletters et vous communiquer avec votre accord des informations relatives à Segretissimo et ses partenaires (nouveau, produits et services, prospection commerciale et offres personnalisées).

Nous tenons à vous informer qu'afin de permettre l'exécution de votre commande de prestations de voyage, vos données seront communiquées aux filiales et partenaires de Segretissimo, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'e-mails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne. Nos filiales et/ou partenaires s'engagent à n'utiliser vos données personnelles que pour exécuter certaines tâches indispensables à la réalisation de votre voyage, dans le strict respect de vos droits en matière de protection des données personnelles et conformément à la législation en vigueur. Segretissimo s'engage à ne pas transférer ni vendre des données à caractère personnel vous concernant à des tiers non partenaires.

Vos données sont conservées le temps de notre relation contractuelle et pour la durée nécessaire pour répondre à une obligation légale ou réglementaire. En tout état de cause, en l'absence de contact émanant de votre part pendant une durée de cinq ans, vos données personnelles seront archivées pendant cinq ans supplémentaires avant leur suppression définitive ou leur anonymisation.



Mail : ciao@segretissimo.eu

Immatriculée au registre des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours auprès d'Atout France, 23 place de Catalogne, 75014 Paris sous le n°IM 017180002.

Titulaire du contrat n°RCAPST / 253 146 souscrit auprès de la société GRAS SAVOYE, Immeuble Quai 33, 33/34 quai de Dion-Bouton, CS 70001, 92814 PUTEAUX Cedex, couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle.

Titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), 15 avenue Carnot, 75017 PARIS.

En application de la loi informatique, fichiers et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée vous disposez d'un droit d'accès, d'opposition (notamment à l'envoi de communications marketing), de rectification, de limitation et de suppression ainsi qu'un droit à la portabilité sur les données nominatives vous concernant. Vous disposez également d'un droit de définir des directives relatives au sort de vos données personnelles après votre décès. Ces droits s'exercent par courrier postal à l'adresse suivante : Segretissimo, Service Relations Clients, 2, rue de la Terre Rouge, 17740 SAINTE MARIE DE RE. Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous considérez que nous ne respectons pas les réglementations applicables en matière de données personnelles.

Conformément à l'article L 223-2 du Code de la Consommation vous avez la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

14. DROITS DU VOYAGEUR

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme. Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme.

Segrestissimo sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, Segretissimo dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

15. DROIT APPLICABLE

Les conditions de vente sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève des Tribunaux français.

Conditions générales de vente mises à jour le 1er janvier 2019

Segretissimo est une marque de la SARL QUI LA TERRA, société à responsabilité limitée au capital de 7.500,00 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de LA ROCHELLE sous le numéro 540 076 858, dont le siège social est sis 2 rue de la Terre Rouge, 17740 SAINTE MARIE DE RE. N° TVA intra communautaire FR 10 540 076 858 / Code Ape-Naf : 8230Z. Tél. : +33 686 301 224