

Dernière mise à jour : 11/07/2025

Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) s'appliquent à toutes les commandes passées par toute personne physique agissant à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole (ci-après dénommé "le Client").

L'activité de Tribu en Voyage consiste en la création et la vente de **guides de voyages personnalisés**. Ces guides sont conçus spécifiquement pour le Client, en fonction de ses préférences, ses besoins et les informations qu'il fournit.

Toute commande implique l'acceptation sans réserve par le Client des présentes CGV. Celles-ci sont accessibles à tout moment sur le site internet et prévaudront sur toute autre version ou tout autre document contradictoire.

Caractéristiques essentielles des biens et/ou services

Tribu en Voyage propose à la vente des **guides de voyage personnalisés** sous forme numérique. Ces guides sont conçus sur mesure à partir des informations fournies par le client (destinations, préférences, dates, budget, style de voyage, etc.).

Chaque guide peut contenir : des suggestions d'itinéraires, des hébergements, des restaurants, des activités, des conseils pratiques, et toute autre recommandation utile au voyage.

Les guides sont livrés au format numérique (PDF ou lien sécurisé) et ne comprennent **aucune réservation de prestations touristiques**.

Prix TTC en euros

Les prix sont indiqués en euros (€) **toutes taxes comprises (TTC)**. Le tarif applicable est défini dans le devis accepté par le client.

Frais, date et modalités de livraison

Aucun frais de livraison ne s'applique, la livraison s'effectuant par voie électronique.

Le guide est livré **dans un délai raisonnable défini avec le client** suivant la réception du paiement et de toutes les informations nécessaires.

Le guide est envoyé à l'adresse e-mail fournie par le client ou mis à disposition via un lien sécurisé.

Modalités d'exécution du contrat

Le contrat entre en vigueur dès la confirmation du paiement.

Le client remplit un formulaire ou est contacté pour recueillir les informations nécessaires à la création du guide.

Une fois le paiement validé et les informations complètes reçues, la prestation démarre. Le guide est ensuite livré dans les délais annoncés.

Modalités de paiement : modes de paiement autorisés et question du retard de paiement

Les modes de paiement acceptés sont : **carte bancaire**, et tout autre moyen précisé sur le site.

Le paiement est exigible en intégralité au moment de la commande.

Aucun guide ne sera livré sans paiement complet préalable.

Droit de rétractation : délai et conditions pour annuler et renvoyer la commande

Conformément à l'article **L.221-28 du Code de la consommation**, le droit de rétractation ne s'applique pas aux biens « confectionnés selon les spécifications du consommateur ou nettement personnalisés ».

Les guides de voyage étant personnalisés à la demande, **le client renonce expressément à son droit de rétractation dès la validation de sa commande.**

Garantie légale de conformité et garantie des vices cachés

Le client bénéficie des garanties légales suivantes :

- **Garantie légale de conformité** (articles L.217-4 à L.217-14 du Code de la consommation)
- **Garantie des vices cachés** (articles 1641 à 1649 du Code civil)

Toute demande au titre de ces garanties doit être adressée par e-mail à : contact@tribu-en-voyage.fr

Garantie commerciale et service après-vente : coût de la communication à distance

Aucune garantie commerciale spécifique n'est proposée.

Le service client est joignable par e-mail à contact@tribu-en-voyage.fr.

Le coût de la communication correspond à un tarif normal d'accès à Internet ou d'envoi d'un e-mail.

Durée du contrat et conditions de résiliation, s'il y a lieu

Le contrat prend fin automatiquement une fois le guide livré.

En raison de la nature personnalisée de la prestation, **aucune résiliation n'est possible après validation de la commande et début d'exécution du service.**

Caution ou garantie à fournir par le client, s'il y a lieu

Aucune caution ni garantie n'est exigée du client.

Durée minimale des obligations contractuelles du client

Le client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires à la personnalisation du guide dès la validation de la commande.

Il n'existe aucune autre obligation contractuelle minimale au-delà de la commande unique.

Existence d'un code de conduite applicable au contrat

Aucun code de conduite n'est applicable à ce contrat.

Modalités de règlement des litiges : tribunal compétent et possibilité de recourir à un médiateur

En cas de litige, le client est invité à adresser une réclamation à contact@tribu-en-voyage.fr.

À défaut de résolution amiable et conformément aux articles L.612-1 et suivants du Code de la consommation, le client peut recourir gratuitement à un médiateur de la consommation :

- **Adresse du médiateur** : CNP Médiation 27, avenue de la Libération 42400 Saint-Chamond

- **Site internet du médiateur** : [CNP Médiation à la consommation](http://www.cnp-mediation.fr)

Avant de saisir le médiateur, le consommateur doit avoir tenté de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite.

Le client peut également déposer une plainte via la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (RLL) :

👉 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

À défaut de médiation, le litige sera porté devant les tribunaux compétents du ressort de Noël-Cerneux en France.