

## CONDITIONS GENERALES DE PRESTATIONS DE SERVICES – VOLS

En vigueur à compter du 08 mai 2023

### 1 IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

■ <b>Dénomination sociale : Voler Avec les Oiseaux (ci-après « VAO »)</b>	
■ <b>Représentant légal : Madame Paola MOULLEC</b>	■ <b>Capital social : 5.000 euros</b>
■ <b>Adresse du siège social : Caluche – 15130 Saint Simon</b>	
■ <b>Forme juridique : SARL</b>	■ <b>N° TVA : FR 79503471021</b>
■ <b>Siret : 503 471 021 000 17</b>	
■ <b>Assurance : 40374910</b>	■ <b>N° de police : 0012</b>

### 2 DEFINITIONS

Les termes ci-après auront la définition suivante :

« **Appareils** » désignent les montgolfières et/ou les ULM utilisés pour la réalisation des Vols.

« **Billets** » désignent l'ensemble des bons d'échange papiers ou numériques à date fixe, justifiant de la réservation d'une ou plusieurs prestations de Vols vendues par VAO.

« **Bons cadeaux** » désignent les bons d'achat papiers ou numériques valables pour une durée de 12 mois à compter de la date d'achat.

« **CGV** » désignent les présentes conditions générales de prestations accessibles sur les Sites Internet.

« **Client** » désigne toute personne physique majeure (18 ans accomplis à la date de la commande) capable juridiquement de contracter et répondant à la qualité de consommateur au sens du Code de la consommation, à savoir toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale, libérale ou agricole.

« **Commande** » désigne toute réservation ou achat effectué par un Client sur les Sites Internet ou par tout autre moyen notamment téléphonique auprès des services de VAO.

« **Compte** » désigne le compte du Client permettant de passer Commande des Bons cadeaux – Billets - Produits proposés à la vente par VAO sur ses Sites Internet.

« **Passagers** » désignent les personnes bénéficiaires réalisant le Vol. Elles peuvent être différentes de la personne du Client et doivent répondre aux conditions fixées à l'article 7.

« **Contrat** » signifie ensemble les CGV et la Commande.

« **Jour** » désigne un jour calendaire.

« **Parties** » désigne la société VAO et/ou le Client.

« **Pilote** » désigne un collaborateur de VAO chargé d'effectuer le Vol.

« **Produits** » désignent tous les produits et accessoires autres que les billets et bons cadeaux vendus par VAO.

« **Sites Internet** » désignent les sites Internet développés par ou pour VAO et accessibles aux adresses [www.volermontgolfiere.com](http://www.volermontgolfiere.com) et <https://www.voleraveclesoiseaux.com/>.

« **Vols** » désignent les différentes prestations de vol proposées par VAO notamment les vols en ULM simple, en ULM avec les oiseaux, en montgolfière simple et en montgolfière avec les oiseaux.

### 3 CHAMP D'APPLICATION

Les présentes CGV s'appliquent à la vente des Produits, Bons cadeaux et Billets ainsi qu'à l'ensemble des prestations de Vol proposées par VAO à ses Clients. Le Client reconnaît avoir pris connaissance et accepté, au moment de la passation de Commande les présentes CGV. En conséquence, toute passation de Commande par le Client emporte son adhésion et celle des Passagers, sans réserve des présentes CGV.

Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de VAO, prévaloir contre les CGV. Toute condition contraire opposée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à VAO.

VAO se réserve le droit de modifier ou d'adapter à tout moment les présentes CGV, notamment, pour les mettre en conformité avec les dispositions légales et réglementaires applicables. Les CGV applicables à chaque Commande seront celles qui sont en vigueur au jour de la validation définitive de la Commande par le Client.

Le fait que VAO ne se prévale pas, à un moment donné, de l'une quelconque des présentes CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions.

#### **4 DESCRIPTION DES BILLETS ET BONS CADEAUX**

Lors de sa Commande le Client peut acheter :

- des Billets comprenant le choix d'un Vol et une date de réservation correspondante, sous réserve des cas de report ou d'annulation prévus à l'article 10.
- des Bons cadeaux : billets valables pour une durée de douze (12) mois à compter de la date d'émission du bon. Pour réserver la date du Vol après achat, le Client doit prendre contact par téléphone avec VAO.

Les photos présentes sur les Sites Internet sont non contractuelles et ne servent qu'à illustrer le Vol choisi.

#### **5 COMMANDES**

##### **5.1. Commandes en ligne**

Afin de commander un Billet et/ou un Bon cadeau et/ou un Produit, le Client a la possibilité en fonction de la disponibilité des Vols et du billet choisi, soit d'effectuer sa réservation en créant un Compte, soit d'effectuer directement sa réservation sans création de Compte.

Dans tous les cas (création ou non d'un Compte), le Client choisit parmi l'ensemble des Bons cadeaux et/ou Billets et/ou Produits proposés sur les Sites Internet en cliquant sur le bouton « ajouter au panier ».

##### **5.1.1. Réservations nécessitant la Création d'un Compte**

Pour les Commandes de Bons cadeaux ou de Billets ne permettant pas une réservation immédiate, le Client doit au préalable créer un Compte en ligne en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

Le Client devra fournir certaines informations personnelles destinées à la mise en place et l'exécution du Contrat et son suivi (commande, facture, livraison).

Les informations obligatoires sont signalées par un astérisque. Il s'agit notamment du nom, prénom, de l'adresse électronique du Client, des coordonnées téléphoniques, l'adresse de livraison, l'adresse de facturation et d'un mot de passe et identifiant. Les autres informations sont communiquées facultativement et spontanément par le Client. Le Client s'engage à fournir des informations exactes et complètes, et à actualiser ses informations dans le cas où des modifications devraient être faites.

**La fourniture d'informations erronées ou inexactes ayant entraîné l'impossibilité pour VAO d'exécuter ses obligations, notamment, sans que la liste soit exhaustive, de livrer les Bons cadeaux et/ou Billets, ne saurait engager la responsabilité de cette dernière de ce fait.**

Le Client devra préserver la confidentialité de son mot de passe afin d'éviter toute utilisation sans autorisation par un tiers. Dans le cas où le Client diffuserait ou utiliserait ses identifiants (à savoir son adresse mail ou autre identifiant communiqué par VAO) et mot de passe de façon contraire à leur destination, VAO serait en droit de résilier le Compte du Client sans que cela ne constitue un dommage réparable pour le Client. Le Client est seul responsable de l'utilisation de ces éléments d'identification par des tiers qu'elle soit frauduleuse ou non. Il garantit à ce titre VAO contre toute demande et/ou action basée sur une utilisation frauduleuse ou non de son mot de passe.

**En aucun cas, VAO ne pourra être tenue pour responsable en cas d'usurpation de l'identité d'un Client étant donné qu'il ne dispose pas des moyens techniques permettant de s'assurer de manière systématique de l'identité des personnes. En cas de suspicion d'utilisation frauduleuse de ses identifiants, le Client doit**

**immédiatement informer VAO afin que ce dernier puisse, le cas échéant, procéder à la suppression du Compte frauduleux et à la création d'un nouvel espace personnel.**

En cas de perte de mot de passe, le Client a la possibilité de demander une réinitialisation de son mot de passe via la page « Mon compte Connexion » en cliquant sur le lien « mot de passe perdu ? ».

Un lien de réinitialisation est envoyé au Client sur son adresse email valide. La communication d'une adresse email non valide (ou l'absence de mise à jour) rendra impossible la réinitialisation du mot de passe.

VAO se réserve le droit de suspendre ou de supprimer le Compte de tout Client qui aurait contrevenu aux présentes CGV (notamment mais non exclusivement lorsque le Client aura fourni sciemment des informations erronées lors de son inscription et de la constitution de son espace personnel, ou en cas d'incidents de paiement lors de précédentes commandes) après mise en demeure adressée par voie électronique et restée sans effet pendant plus de trente (30) Jours. VAO se réserve également le droit de supprimer les Comptes restés inactifs durant plus de six (6) mois consécutifs.

### **5.1.2. Modalités de Commande en ligne**

En toute hypothèse (création préalable d'un Compte ou réservation immédiate), la procédure de passation de Commande sur les Sites Internet comprend les étapes suivantes :

- étape 1 - sélection et validation du (ou des) Bon(s) et/ou Billets, et/ou Produits, dans le panier en cliquant sur le bouton « **ajouter au panier** ». Le Client peut selon les cas choisir une date de Vol selon les disponibilités, sélectionner le nombre de personnes et il peut à ce stade modifier sa commande et la corriger ;
- étape 2 – si la Commande nécessite la connexion à un Compte, le Client non connecté sera invité soit à compléter le formulaire d'identification pour s'identifier, soit à créer un Compte s'il n'en dispose pas déjà d'un.
- étape 3 - récapitulatif de la commande et saisie des coordonnées: le Client peut à ce stade modifier sa commande et la corriger. Le Client inscrit ses coordonnées. Sélection par le Client du mode de livraison ou de mise à disposition des Bons cadeaux et/ou Billets et/ou Produits (envoi postal - envoi par email – téléchargement sur son Compte) et renseignement de l'adresse de livraison et de facturation, le Client peut à ce stade modifier sa commande et la corriger ;
- étape 4 - vérification de la commande : le Client peut à ce stade modifier sa commande et la corriger. Le Client est donc tenu de vérifier si celle-ci correspond à ses attentes en termes de désignation, de prix et de quantité de Bons cadeaux et/ou Billets et/ou Produits.
- étape 6 - passation de la commande. Pour finaliser sa réservation, le Client devra cocher la case relative à l'acceptation des présentes conditions générales qui énonce « **en cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance des Conditions générales de vente de VOLER AVEC LES OISEAUX – et je les accepte** ». Le fait de cocher la case sera réputé avoir la même valeur qu'une signature manuscrite de la part du Client.
- étape 7 : le Client devra ensuite cliquer sur les boutons « **Passer au paiement sécurisé** ». Il sera ensuite redirigé sur l'interface de paiement pour payer. Il pourra alors choisir son mode de paiement et confirmer sa commande via le bouton « **Valider** ».
- étape 8 - confirmation de Commande. Après validation du paiement de l'acompte pour les Billets ou du montant des Produits ou du (des) Bon(s) sélectionné(s), la Commande est transmise par VAO sous format électronique par l'envoi d'un mail de confirmation à l'adresse fournie lors de l'inscription comprenant également les CGV applicables.

### **5.2. Commandes par téléphone**

Le Client peut passer Commande en contactant VAO par téléphone.

Toute Commande passée par téléphone sera considérée comme une vente à distance. Dans tous les cas, la Commande sera ferme et définitive une fois que VAO aura réceptionné l'intégralité des informations demandées ainsi que le versement de l'acompte ou du prix de la Commande. De même, toute passation de Commande par téléphone implique pour le Client d'avoir pris connaissance et accepté les présentes CGV.

## 6 CONFIRMATION DE COMMANDE DE VOL

Le Client doit impérativement confirmer sa réservation avant chaque Vol ainsi que le nombre de Passagers présents, en contactant VAO (par téléphone uniquement) :

- Pour les Vols se déroulant le matin : la veille de la date du Vol avant 19 heures.
- Pour les Vols se déroulant l'après-midi : au plus tard le jour même de 12h30 à 13h30.

A défaut de confirmation du Vol dans ce délai, VAO se réserve le droit de remettre à la vente lesdits Bons cadeaux et/ou Billets, sans que cela ne constitue un dommage réparable pour le Client.

## 7 CONDITIONS DE VOL

Le Client et les Passagers inscrits s'engagent à respecter les conditions suivantes :

- **Pour tous les Vols** : les femmes enceintes ne peuvent pas effectuer de Vol. Toute opération récente chirurgicale ou contraindication spécifique doit être signalée avant la réalisation du Vol. Toute incapacité doit être signalée dès la prise de contact avec notre structure. Les mineurs doivent présenter une autorisation de leur représentants légaux et l'un de ses représentants doit être présent au jour du Vol.
- **Pour les Vols en montgolfière** : les personnes de moins d'1m30 ne sont pas autorisées à effectuer le Vol. Tout enfant de moins de 16 ans révolus ou toute personne présentant une incapacité physique ou intellectuelle, doit être accompagné d'une personne majeure désignée comme son responsable légal. Pour des raisons de sécurité, le Passager doit peser 150kg maximum. Entre 110kg et 150kg, un paiement supplémentaire de : 75€ TTC (vol montgolfière classique), 105€ TTC (vol en montgolfière avec les oiseaux) est appliqué. Le Vol en Montgolfière ne pourra être maintenu que si un nombre de Passagers suffisant est présent pour effectuer l'expérience. Les Passagers doivent être aptes à rester debout sans aide pendant au moins 1h30. Toute difficulté pour le passager de rester debout sans aide pendant au moins 1h30, doit être signalée lors de la réservation ou dès qu'elle survient avant la réservation.
- **Pour les Vols en ULM** : les enfants de moins de 10 ans ne sont pas autorisés à effectuer le Vol. Les Passagers doivent avoir un poids maxi de 95kg. Les passagers doivent être aptes à rester en position assise sans aide pendant au moins 1 heure. Toute difficulté pour le Passager de rester assis sans aide pendant cette durée doit être signalée lors de la réservation ou dès qu'elle survient avant la réservation.

De même le Client devra impérativement pour des raisons de sécurité transmettre les informations relatives à la taille et au poids de l'ensemble des Passagers.

Le Client et l'ensemble des Passagers s'engagent à respecter les instructions et consignes se rapportant au déroulement des Vols et à adopter un comportement respectueux des animaux et des lieux dans lesquels se déroulent les Vols. Les indications sur les conditions du Vol seront précisées au Client et pourront être modifiées le jour du Vol en fonction des conditions météorologiques et/ou des conditions des animaux :

- Tout Passager doit figurer sur la liste d'embarquement établie après la confirmation de Vol.
- Les Pilotes sont seuls maîtres à bord et, à ce titre, ont autorité sur tous les Passagers. Ils peuvent à tout moment débarquer toute personne parmi les Passagers ou tout chargement qui peut présenter un danger pour le Vol. Ils peuvent à tout moment interrompre le Vol pour des raisons de sécurité.
- Les Pilotes peuvent refuser de prendre à leur bord tout Passager ne présentant pas les conditions physiques ou psychologiques adéquates à la réalisation du Vol.
- Dans l'hypothèse où le comportement d'un Passager serait susceptible de causer un préjudice ou présenterait un danger pour les animaux, les appareils, le Pilote, les autres Passagers ou toute personne en général, le Pilote se réserve le droit de mettre un terme à l'activité et d'exclure le Passager du Vol, sans que cette mesure ne puisse constituer un dommage réparable pour le Client ou les Passagers concernés.

- Les Pilotes sont susceptibles de modifier les trajets de Vols à tout moment sans que cela ne constitue un dommage réparable pour les Clients et/ou les Passagers.
- Les Pilotes des ULM biplaces choisissent librement l'emplacement du Passager. Cet emplacement est déterminé en fonction de la force du vent, du poids, de la taille du passager ou tout autre critère.
- Lors d'un Vol en ULM avec les oiseaux, le Passager n'est pas autorisé à photographier ou filmer les oiseaux pendant le Vol.

Le Client est informé que les Vols sont assurés par les Pilotes disponibles au jour de la réalisation du Vol et n'ont aucune garantie que le Vol réservé sera réalisé par Monsieur MOULLEC en personne.

## **8 PERTE ET VOL DES BONS CADEAUX ET BILLETS**

Les Bons cadeaux et/ou Billets perdus ou falsifiés ne peuvent donner lieu ni à un échange ni à un remboursement. Le Client ne pourra faire opposition auprès de VAO en cas de perte ou de vol d'un Bon cadeau et/ou Billet. Le Client sera considéré comme seul responsable de toute utilisation qu'il sera amené à faire du Bon cadeau et/ou Billet qui lui est délivré à la Commande. En cas de non-présentation du Client ou des Passagers au jour et heure du Vol, le Bon cadeau et/ou Billet perdra automatiquement sa validité et ne sera plus utilisable.

## **9 LIVRAISON ET GARANTIE DES PRODUITS**

### **9.1 Livraison des Produits**

Les Produits sont livrés à l'adresse de livraison indiquée par le Client dans un délai maximum de 30 jours ouvrables pour une livraison en France métropolitaine à compter de la validation de la Commande et de l'encaissement effectif par VAO, sauf délai de fabrication supplémentaire qui sera alors indiqué avant la Commande. Pour toute livraison hors France métropolitaine, les délais seront indiqués lors de la finalisation de la Commande et sont fonction des délais transporteurs.

Le transfert des risques sur les Produits a lieu dès la remise des Produits par VAO ou par le transporteur au Client. Aucun Produit ne sera adressé avant paiement complet du prix.

Les informations communiquées par le Client lors de la prise de Commande engagent celui-ci. Toute erreur dans l'exécution de la commande qui serait due à une information erronée ou incomplète saisie par le Client ne pourra en aucun cas être imputable à VAO. Les frais supplémentaires résultant des erreurs du Client seront à la charge exclusive de ce dernier.

### **9.2 Réception des Produits**

Le Client doit vérifier à la réception des Produits, la conformité des Produits livrés aux Produits commandés et l'absence de vice apparent.

Sans préjudice du délai dont dispose le Client au titre de son droit de rétraction prévu par l'article L. 221-18 et suivants du Code de la consommation, il appartient au Client de vérifier le colis à l'arrivée de la Commande et de faire toutes réserves et réclamations justifiées auprès de VAO, voire de refuser le colis si celui-ci est susceptible d'avoir été ouvert ou s'il porte des traces manifestes de détérioration.

Nonobstant ce qui précède, le Client est bénéficiaire de la garantie légale et des vices cachés dans les conditions énoncées à l'article 9.4.

### **9.3. Retard de livraison**

Pour les Commandes qui n'auraient pas été livrées dans le délai indiqué, pour un motif autre qu'un cas de force majeure ou imputable au Client, le Client aura, s'il le souhaite, la possibilité d'annuler sa Commande conformément aux articles L. 216-1 et suivants du Code de la consommation.

#### 9.4 Garantie légale de conformité et vices cachés des Produits

En cas de défaut de conformité ou de vice caché constaté et/ou apparu postérieurement à la livraison, le Client devra le notifier sans délai par lettre recommandée avec demande d'avis de réception comprenant son numéro de commande, son numéro de facture, ses noms et prénoms, la date de son achat et la description de la non-conformité et/ou du vice caché. VAO n'accepte aucun retour de Produit sans avoir préalablement et expressément accusé réception de la réclamation ou réserve formulée. Le Client renverra les Produits, accompagnés impérativement du bon de livraison. Les éventuels frais de retour des Produits viciés ou non-conformes seront supportés par VAO.

**Les conditions de garanties légales (conformité et vices cachés) sont rappelées ci-après :**

Il est rappelé que le Client bénéficie de la garantie légale de conformité mentionnée aux articles L.217-4 à L.217-13 du Code de la consommation et de celle des défauts de la chose vendue dans les conditions prévues aux articles 1641 à 1648 et 2232 du Code civil.

- **Le consommateur dispose d'un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien pour obtenir la mise en œuvre de la garantie légale de conformité en cas d'apparition d'un défaut de conformité. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité et non la date d'apparition de celui-ci.**
- **« Lorsque le contrat de vente du bien prévoit la fourniture d'un contenu numérique ou d'un service numérique de manière continue pendant une durée supérieure à deux ans, la garantie légale est applicable à ce contenu numérique ou ce service numérique tout au long de la période de fourniture prévue. Durant ce délai, le consommateur n'est tenu d'établir que l'existence du défaut de conformité affectant le contenu numérique ou le service numérique et non la date d'apparition de celui-ci.**
- **« La garantie légale de conformité emporte obligation pour le professionnel, le cas échéant, de fournir toutes les mises à jour nécessaires au maintien de la conformité du bien.**
- **« La garantie légale de conformité donne au consommateur droit à la réparation ou au remplacement du bien dans un délai de trente jours suivant sa demande, sans frais et sans inconvénient majeur pour lui.**
- **« Si le bien est réparé dans le cadre de la garantie légale de conformité, le consommateur bénéficie d'une extension de six mois de la garantie initiale.**
- **« Si le consommateur demande la réparation du bien, mais que le vendeur impose le remplacement, la garantie légale de conformité est renouvelée pour une période de deux ans à compter de la date de remplacement du bien.**
- **« Le consommateur peut obtenir une réduction du prix d'achat en conservant le bien ou mettre fin au contrat en se faisant rembourser intégralement contre restitution du bien, si :**
- **« 1° Le professionnel refuse de réparer ou de remplacer le bien ;**
- **« 2° La réparation ou le remplacement du bien intervient après un délai de trente jours ;**
- **« 3° La réparation ou le remplacement du bien occasionne un inconvénient majeur pour le consommateur, notamment lorsque le consommateur supporte définitivement les frais de reprise ou d'enlèvement du bien non conforme, ou s'il supporte les frais d'installation du bien réparé ou de remplacement ;**
- **« 4° La non-conformité du bien persiste en dépit de la tentative de mise en conformité du Constructeur restée infructueuse.**
- **« Le consommateur a également droit à une réduction du prix du bien ou à la résolution du contrat lorsque le défaut de conformité est si grave qu'il justifie que la réduction du prix ou la résolution du contrat soit immédiate. Le consommateur n'est alors pas tenu de demander la réparation ou le remplacement du bien au préalable.**
- **« Le consommateur n'a pas droit à la résolution de la vente si le défaut de conformité est mineur.**
- **« Toute période d'immobilisation du bien en vue de sa réparation ou de son remplacement suspend la garantie qui restait à courir jusqu'à la délivrance du bien remis en état.**

- « Les droits mentionnés ci-dessus résultent de l'application des articles L.217-1 à L. 217-32 du Code de la consommation.
- « Le vendeur qui fait obstacle de mauvaise foi à la mise en œuvre de la garantie légale de conformité encourt une amende civile d'un montant maximal de 300 000 euros, qui peut être porté jusqu'à 10 % du chiffre d'affaires moyen annuel ([article L.241-5 du Code de la consommation](#)).
- « Le consommateur bénéficie également de la garantie légale des vices cachés en application des [articles 1641 à 1649 du Code civil](#), pendant une durée de deux ans à compter de la découverte du défaut. Cette garantie donne droit à une réduction de prix si le bien est conservé ou à un remboursement intégral contre restitution du bien. »

## 10 ANNULATION OU MODIFICATION D'UNE COMMANDE

### 10.1. Modification ou annulation du Vol par VAO

VAO peut, à tout moment, pour des raisons de sécurité ou en raison de conditions météorologiques ou pour tout cas de Force majeure, modifier le jour, l'heure, le lieu de décollage et changer d'Appareil. Ces changements étant indispensables à la réalisation du Vol ne pourront permettre d'engager la responsabilité de VAO, ni constituer un dommage réparable pour le Client et/ou les Passagers.

VAO peut annuler un Vol à tout moment, y compris sur le lieu et au jour prévu du Vol, pour toute raison légitime et/ou cas de force majeure. Constituent notamment des raisons légitimes d'annulation de Vol (dont l'appréciation relève du Pilote et/ou de VAO) : les mauvaises conditions météorologiques, les conditions de sécurité, le non-respect des conditions de Vol indiquées à l'article 7, l'absence d'un nombre de Passager suffisant, les évolutions de la réglementation ou de la législation applicables. Dans cette hypothèse, le Client pourra se voir proposer (au choix de VAO), sauf dispositions impératives contraires :

- soit bénéficier d'une annulation et d'un remboursement du prix payé lors de la Commande (hors Bons cadeaux).
- soit se voir proposer un Vol de prix équivalent à une date définie entre les Parties.

En tout état de cause, VAO ne pourra pas être tenue pour responsable de toute annulation ou modification du Vol initialement réservé, du fait des raisons invoquées au titre de la présente clause. Aucun remboursement des frais engagés par le Client - autres que ceux du prix de la Commande ne seront remboursés (si annulation), tels que frais d'hébergement, de restauration, de déplacement.

### 10.2. Modification de la Commande par le Client

#### 10.2.1. Demande de report ou d'annulation d'un Vol (hors Bons cadeaux)

Toute demande de report ou d'annulation de Vol doit être effectuée par écrit ou par téléphone confirmée par écrit dans un délai maximum de 72 heures avant la date prévue du Vol. Toute demande reçue par VAO au-delà de ce délai ne sera pas prise en compte : aucun report ne sera accepté et aucune annulation et remboursement ne sera possible. Les sommes versées à la Commande seront conservées par VAO à titre d'indemnisation.

Lorsque la demande de report est conforme et est acceptée par VAO, une autre date de Vol sera proposée au Client. Si aucune date ne convient dans un délai de douze (12) mois à compter de la demande de report, alors il sera procédé à l'annulation de la Commande dans les conditions fixées au présent article. Le report n'est possible qu'une seule fois.

Lorsque la demande d'annulation est conforme et est acceptée par VAO, le Client sera remboursé du montant du Vol payé lors de la Commande, à l'exclusion de toute autre dépense.

A défaut le Vol sera considéré comme effectué et non susceptible de report, d'annulation et/ou de remboursement.

### **10.2.2. Annulation d'une Commande de Produits**

Nonobstant le droit de rétractation en cas de vente en ligne, aucune annulation ou modification de Commande de Produits n'est possible à partir du moment où la Commande est ferme et définitive.

### **10.2.3. Report de validité d'un Bon cadeau**

Les Bons cadeaux ne sont ni annulables ni remboursables mais peuvent être utilisés par un autre Passager au choix du Client, après information de VAO. Il est toutefois possible de prolonger la durée de validité du Bon cadeau de douze (12) mois supplémentaires. La nouvelle date de validité du Bon cadeau correspond à la date initiale de fin de validité du premier Bon, plus une année. La prolongation de validité du Bon cadeau a un coût de 25€ TTC par Passager. Le dernier délai pour prolonger son billet cadeau est d'un (1) mois après la date de fin de validité de la 1ère année du Bon cadeau. Au-delà de ces délais, il n'est plus possible de prolonger ou d'utiliser son Bon cadeau. Après réception du paiement de 25 euros, un email de confirmation de la prolongation du Bon cadeau sera adressé au Client. Le nouveau Bon cadeau émis sera envoyé par email au Client et comportera le même numéro que le bon initial mais avec la nouvelle date de validité.

## **11 PRIX**

Les prix des Bons cadeaux, des Billets sont indiqués en euros toutes taxes comprises.

Les prix des Bons cadeaux et des Billets comprennent le montant de l'assurance responsabilité transport ainsi que l'organisation du Vol, à l'exclusion des frais d'hébergement, de restauration et de transport jusqu'au lieu de rendez-vous pour le départ du Vol. Les prix pourront également être modifiés à tout moment par la société VAO.

Les prix des Produits sont indiqués en euros toutes taxes comprises hors frais de livraison et frais de douane, le cas échéant. Ces coûts dépendent du mode de livraison choisi et du lieu de livraison.

Les prix facturés sont ceux des tarifs en vigueur sur le Site Internet ou sur site au moment de la validation définitive de la Commande.

## **12 PAIEMENT**

Tout règlement s'effectue comptant au moment de la Commande sur le Site Internet, par téléphone ou directement dans nos sites.

Le paiement des Bons cadeaux / Billets / Produits peut s'effectuer par virement, transaction sécurisée par carte bancaire (CB, VISA, MasterCard, Eurocard), par chèques vacances ou en espèces. Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser les moyens de paiement dont il fait usage et que ces moyens de paiement donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir les coûts de la Commande. Le Client doit impérativement indiquer la référence de sa Commande lors de son paiement. Les paiements (autres que par carte bancaire) doivent être adressés et réceptionnés par VAO dans un délai maximal de 10 jours à compter de la Commande. Les chèques et notamment les chèques vacances doivent être adressés à VAO dans ce délai, et avant la date de début du Séjour.

### **12.1 Paiement par carte bancaire**

Les informations bancaires relatives au Client (numéro de carte bancaire et date de validité) sont cryptées puis traitées par notre partenaire financier (ci-après défini « **l'Etablissement de Paiement** »). L'Etablissement de Paiement est seul responsable du traitement des données personnelles bancaires saisies par le Client relatives aux moyens de paiement.



Le Client garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser la carte bancaire dont il fait usage et que cette carte bancaire donne accès à des fonds suffisants pour couvrir les coûts de la Commande et s'engage à communiquer à l'Etablissement de Paiement des informations exactes. VAO ne saurait être tenue pour responsable d'une commande enregistrée et payée à l'aide d'informations propriétés du Client détenues par un tiers.

## 12.2 Paiement par virement

Tout paiement par virement doit être effectué sur le compte bancaire de VAO dont les coordonnées sont reproduites ci-dessous :

### RELEVÉ D'IDENTITÉ BANCAIRE

Titulaire  
**VOLER AVEC LES OISEAUX**

Domiciliation  
**SG AURILLAC**  
**(00190) 7 B PL DU**  
**SQUARE**  
**15000 AURILLAC**

Référence bancaire

Code banque	Code guichet	N° compte	Clé RIB
<b>30003</b>	<b>00190</b>	<b>00020482240</b>	<b>73</b>

IBAN : **FR76 3000 3001 9000 0204 8224 073**

BIC-ADRESSE SWIFT : **SOGEFRPP**

## 12.3 Paiement en espèces

Le Client peut également payer en espèces. Dans ce cas, le Client est informé que VAO ne peut accepter le paiement en espèces que pour toute facture d'un montant inférieur ou égal à mille euros (1 000 €). Il est rappelé au Client que c'est à lui de faire l'appoint et que VAO n'est pas contraint d'accepter un paiement constitué de plus de cinquante (50) pièces de monnaie.

Le Client est informé que les engagements de VAO ne débiteront qu'à compter de la réception de l'intégralité de la somme et que dès lors le paiement en espèces pour une commande en ligne peut retarder la date de validation définitive de la Commande.

## 12.4 Paiement en trois fois sans frais

Ce mode de paiement est exclusivement réservé à l'achat de Bons cadeaux effectué par des Clients personnes physiques, sur notre Site internet, dont l'adresse de facturation est située en France métropolitaine, payés par cartes bancaires (Visa / MasterCard) ou par chèques ou chèques vacances. Ce service est proposé après validation du panier par le Client sans frais, sans justificatifs ni formalités spécifiques ou délai d'acceptation.

Le paiement sera accepté aux seules conditions cumulatives suivantes (réunies au jour de la Commande) :

- La durée maximale entre le premier et le dernier paiement ne doit pas excéder une durée totale 3 mois ;

- En cas de paiement par carte bancaire : le compte bancaire du Client devra être approvisionné du montant de la première échéance ;
- La date d'expiration de la carte bancaire du Client ou du chèque vacances doit être supérieure à la date de votre dernière mensualité, soit 90 jours après la date de Commande.

## **13 DROIT DE RETRACTATION**

### **13.1. Absence de droit de rétractation pour les Bons cadeaux et Billets**

Conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas aux « *prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée* ». Le Client ne dispose donc d'aucun droit de rétractation pour les prestations de Vols proposées et vendues par VAO.

En tout état de cause, et conformément à l'article L.221-2 du Code de la consommation, en qualité de prestataire de services de transport de passagers, VAO n'est pas soumise à la réglementation applicable en matière de contrats conclus à distance et de droit de rétractation.

### **13.2. Droit de rétractation pour les Produits**

#### **13.2.1 Modalités d'exercice du droit de rétractation**

Au sens de l'article L.221-1 du Code de la consommation, est considéré comme un « contrat à distance » tout contrat conclu entre VAO et un Client, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance (téléphone, télécopie, internet) jusqu'à la conclusion du Contrat.

Conformément aux dispositions des articles L.221-1 et L.221-28 et suivants du Code de la consommation, lorsque la vente est réalisée par l'intermédiaire des Sites Internet, le Client a le droit de se rétracter du Contrat sans donner de motif dans un délai de quatorze (14) jours. Ce droit peut être exercé par le Client dès la conclusion du Contrat et expire quatorze (14) jours suivant le jour où le Client, ou une autre personne autre que le transporteur et désignée par le Client, reçoit les Produits. Si le délai de quatorze (14) jours expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, il est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable suivant.

Dans le cas d'une Commande portant sur plusieurs Produits livrés séparément ou dans le cas d'une commande d'un Produit composé de lots ou de pièces multiples dont la livraison est échelonnée sur une période définie, le délai court à compter de la réception du dernier bien ou lot de la dernière pièce.

Pour exercer ce droit de rétractation du Contrat conclu avec VAO, le Client doit notifier à VAO par courriel ([courrier@voleraveclesoiseaux.com](mailto:courrier@voleraveclesoiseaux.com)) ou par courrier postal (coordonnées postales mentionnées en entête des CGV) sa décision de rétractation au moyen d'une déclaration dénuée d'ambiguïté (par exemple, lettre envoyée par la poste ou courrier électronique). Le Client peut utiliser le formulaire de rétractation proposé par VAO et se trouvant en annexe (mais ce n'est pas obligatoire).

Pour que le délai de rétractation soit respecté, il suffit que le Client transmette son intention de se rétracter avant l'expiration du délai de rétractation.

#### **13.2.2. Effets de la rétractation**

En cas de rétractation valide du Client, VAO s'engage à rembourser l'ensemble des sommes déjà payées, sans retard excessif et au plus tard dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date à laquelle VAO est informée de la décision du Client de se rétracter, étant précisé que VAO se réserve le droit de différer le

remboursement jusqu'à la réception des Produits (si ceux-ci ont été livrés avant la fin du délai de rétractation) ou jusqu'à ce que le Client ait fourni une preuve d'expédition des Produits, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Si des frais de livraison ont été supportés par le Client, le remboursement comprend les frais de livraison à l'exception des frais supplémentaires découlant du choix par le Client, d'un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par VAO. Les frais de renvoi seront pris en charge par le Client.

Le remboursement sera effectué en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le Client pour la commande initiale, sauf accord contraire exprès de ce dernier et sous réserve que ce remboursement n'occasionne pas de frais pour le Client.

Le Client doit renvoyer ou rendre le bien à VAO sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze (14) jours après qu'il aura communiqué à VAO sa décision de rétractation du Contrat de vente. Ce délai est réputé respecté si le Client renvoie le bien avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours.

Le Client devra prendre en charge les frais directs de renvoi du Produit. Les Produits devront être retournés dans leur emballage d'origine et selon le même conditionnement que celui utilisé lors de l'envoi ou tout autre emballage ou conditionnement adapté aux Produits.

La responsabilité du Client n'est engagée qu'à l'égard de la dépréciation du bien résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ce bien.

#### **14 MODALITES DE GESTION DES AVIS EN LIGNE**

Les Clients peuvent poster des avis en ligne sous les différentes prestations proposées par VAO sur les Sites Internet. Le Client s'engage à ne pas publier sur le Site des contenus contraires aux lois et règlements en vigueur.

Notamment, il s'interdit :

- de diffuser des informations contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs ;
- de publier des informations à caractère commercial, publicitaire ou constituant de la propagande en faveur du tabac, de l'alcool, ou de toute autre substance, produit ou service réglementé ;
- de diffuser des contenus contrevenant aux droits de la personnalité de tiers ou présentant un caractère diffamatoire, dégradant, injurieux, obscène, pornographique, offensant, violent ou incitant à la discrimination, à la violence politique, raciste, xénophobe, sexiste ou homophobe ;
- de publier des informations contrevenant à la législation sur la protection des données personnelles permettant l'identification des personnes physiques sans leur consentement, notamment leur nom de famille, adresse postale et/ou électronique, téléphone, photographie, enregistrement sonore ou audiovisuel ;

Le Client reconnaît en toute circonstance que VAO peut être amené, *a posteriori*, à vérifier de manière aléatoire, le contenu des avis déposés. Outre les prescriptions prévues ci-dessus, VAO, se réserve le droit de retirer les avis :

- contenant des informations personnelles (numéros de téléphone, adresses mails ou courriels, nom complet, etc.) ;
- qui ne seraient pas en lien avec le Produit ou la prestation de Vol ou ses caractéristiques ;
- rédigés en langue étrangère (autre que le français, l'anglais, l'allemand, l'italien, l'espagnol ou le hollandais) ou pour lesquels il est avéré qu'ils sont inintelligibles ;
- contenant un lien hypertexte redirigeant les Clients vers un autre site Internet ;

Le Client reste responsable des avis publiés et s'engage à indemniser VAO de tout manquement au titre des présentes.

#### **15 ASSURANCE**

Le Client est informé que VAO est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle, et que les Pilotes possèdent les autorisations ou diplômes leur permettant d'exercer leurs activités.

**Assurances montgolfière** : VAO est assurée selon la réglementation européenne (785/2004) auprès de AIG Europe sous le numéro de contrat 550860.

**Assurance ULM** : VAO est assurée selon la réglementation européenne (785/2004) auprès de SAAM Verspieren sous le numéro de contrat 14 007 234.

## **16 RECLAMATIONS**

Le Client pourra adresser toute réclamation par téléphone (04.71.62.39.02) ou par courriel (courrier@voleraveclesoiseaux.com) ou par lettre recommandée avec avis de réception (Caluche – 15130 Saint Simon). La réclamation devra préciser le motif de la réclamation, la date et la référence de la Commande.

## **17 FORCE MAJEURE**

VAO ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution du Contrat conclu en cas de force majeure à savoir notamment en cas de grève notamment des services postaux et moyens de transport et/ou communications, inondation, incendie, ou toutes conditions météorologiques défavorables, législation ou décision d'urgence, mesures de confinement, de réquisition, coupure des moyens de télécommunication, les épidémies et pandémies, y compris la Covid 19 dont la durée, l'étendue et les mesures prises sont irrésistibles, extérieures et imprévisibles, catastrophes naturelles, la sécheresse, l'interruption des voies de communication, la pénurie d'énergie, les conflits nationaux ou internationaux, y compris la guerre en Ukraine et également toute réglementation environnementale ou de toute nature ayant un impact sur la réalisation des prestations, ou toute autre cause qui échapperait au contrôle de l'une des Parties.

## **18 RESPONSABILITE**

Les équipements (ordinateur, smartphones, tablettes, logiciels, moyens de télécommunications, etc.) permettant l'accès aux Sites Internet et/ou aux Commandes par téléphone sont à la charge exclusive des Clients, de même que les frais de télécommunication induits par leur utilisation.

Les Clients reconnaissent et acceptent que nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble. En cas d'impossibilité d'accès ou de dysfonctionnement du ou des Sites Internet, en raison notamment de problèmes techniques ou de problèmes de toutes natures, les Clients ne pourront se prévaloir d'un dommage et ne pourront prétendre à aucune indemnité.

VAO n'est pas responsable de toute annulation, interruption ou report de Vol notamment :

- en cas de conditions météorologiques défavorables ou peu propices aux Vols
- en cas de comportement dangereux du Client ou d'un Passager
- en cas de défaut de confirmation du Vol par le Client dans les conditions prévues aux présentes CGV
- en cas de fourniture d'informations erronées par le Client ou un Passager à l'occasion du Vol.

## **19 PROPRIETE INTELLECTUELLE**

Les Sites Internet sont la propriété de VAO ou sont licitement exploités par cette dernière.

Tous les droits relatifs aux Sites Internet et aux Produits (notamment sans que la liste soit exhaustive les droits de propriété intellectuelle sur les textes, les créations littéraires et artistiques, graphiques – y compris les photographies – et audiovisuelles, les développements informatiques, les développements HTML et autres œuvres de l'esprit et, plus généralement, toutes créations susceptibles d'être protégées par le droit de la propriété intellectuelle comme les images, les logos, la mise en forme, la charte graphique, la structure, l'ergonomie, les codes couleurs, les typographies, les polices de caractère, les éléments graphiques de base, l'organisation graphique des écrans, la mise en page, les fonds de page, l'identité visuelle des Sites Internet, les

éléments sonores ou les marques), au concept d'ensemble de l'activité de VAO et à leur caractère original et innovant appartiennent à VAO ou sont régulièrement exploitées par ce dernier, sans aucune limitation.

De la même manière, les Bons cadeaux, Billets et Produits commercialisés par VAO sont ou peuvent être protégés par des droits de propriété intellectuelle (propriété littéraires et artistiques, dessins et modèles ou marques). Ces droits de propriété intellectuelle, indépendamment du support, sont et demeurent la propriété intellectuelle de VAO ou sont régulièrement exploités par ce dernier.

Le Client reconnaît ne disposer d'aucun droit de propriété intellectuelle ou licence sur les Bons cadeaux, Billets et Produits et s'interdit de les reproduire, représenter ou commercialiser.

Toute imitation ou reproduction intégrale ou partielle des droits précités, sur quelque support que ce soit, est strictement interdite. La reproduction ou l'utilisation des éléments contenus dans les Sites Internet pourra faire l'objet de poursuites.

## **20 AUTORISATION DROIT A L'IMAGE**

Le Client et les Passagers sont informés du fait que tous les Vols sont filmés pour des raisons de sécurité d'une part et afin, d'autre part, de permettre à ces derniers de pouvoir bénéficier des images des Vols s'ils le souhaitent.

Si le Client et/ou les Passagers refusent d'être filmés, ils doivent impérativement le signaler avant le décollage.

Le Client et tout Passager s'engagent à conclure l'autorisation de droit à l'image fournie par VAO, avant tout Vol, à titre gratuit et pour une durée de 20 ans renouvelable par période de 20 ans sauf dénonciation adressée à VAO par écrit respectant un préavis de 3 mois avant l'arrivée du terme.

Les prises de vues réalisées seront exploitées exclusivement dans le cadre de la communication interne et externe de VAO, nationale et internationale, pour les besoins de son activité commerciale, promotionnelle ou d'information du public sur ses activités.

Le Client et les Passagers reconnaissent que :

- les photographies, vidéos et enregistrements réalisés sont la propriété exclusive de VAO pour les durées et supports dans le présent acte.
- VAO disposera de toute liberté dans le choix des images, du montage et des coupes éventuelles des vidéos, photographies et tout enregistrement objet des présentes.
- cette autorisation est donnée sans contrepartie financière et ils renoncent en conséquence à réclamer à VAO et à tout tiers autorisé par lui une quelconque rémunération ou indemnité au titre de l'exploitation de leur image dans les conditions définies aux présentes.

En cas d'achat des vidéos des Vols, le Client n'est pas en droit de diffuser la vidéo en dehors du cadre strictement familial et en particulier il s'interdit de reproduire la vidéo sur les réseaux sociaux sous peine de poursuites au titre de la contrefaçon des droits de VAO.

## **21 DONNEES PERSONNELLES**

Dans le cadre du Contrat, VAO s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (« Règlement européen sur la protection des données »), mais également la loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 régulièrement modifiée (« Loi Informatique et Libertés ») et ensemble (« Règlementation sur les Données Personnelles »).

Les données personnelles (notamment nom, prénom, âge, poids, taille, adresse postale, adresse de livraison, adresse e-mail, numéro de téléphone du Client et/ou des Passagers) sont collectées par VAO en tant que

responsable de traitement aux fins de la mise en place et l'exécution du Contrat et son suivi (commande, facture, livraison, garantie commerciale) ainsi qu'à l'envoi d'actualités concernant VAO et ses Bons cadeaux et/ou nouveaux produits ou services (intérêt légitime d'optimiser les services de la société VAO). Le défaut de renseignement des données précitées entraîne l'impossibilité d'exécuter le Contrat ou un retard dans l'exécution du Contrat.

VAO pourra également utiliser les données personnelles pour promouvoir les services et produits proposés par VAO notamment par des lettres d'informations (ou newsletters). Le Client a, à tout moment, la possibilité de s'opposer sans frais à la prospection commerciale en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans le courriel et/ou SMS/MMS d'envoi de la prospection ou en envoyant un courriel à l'adresse suivante: [courrier@voleraveclesoiseaux.com](mailto:courrier@voleraveclesoiseaux.com) de VAO.

Ces données sont susceptibles d'être transmises aux services habilités de VAO, ainsi qu'à nos prestataires ou sous-traitants réalisant, pour notre compte, partie de l'exécution du Contrat (comme le transport ou la livraison des produits commandés, l'hébergeur de nos Sites Internet, nos prestataires comptables et conseils) et/ou la mise en œuvre d'opérations de prospection commerciale, et en cas de restructuration à tous les potentiels auditeurs, acquéreurs/investisseurs de VAO le cas échéant.

Les données personnelles récoltées ne font l'objet d'aucun transfert vers l'étranger. Ces données sont conservées pour la durée nécessaire à la bonne administration et exécution du Contrat ainsi qu'à la gestion des commandes et des factures et des garanties commerciales.

Le Client et les Passagers disposent d'un droit d'accès, d'opposition, d'interrogation, de rectification, d'effacement, de limitation au traitement et d'un droit à la portabilité des données le concernant, ainsi qu'un droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont il entend que soient exercés, après son décès, ces droits. Lorsque le traitement est fondé sur son consentement, il a également la possibilité de retirer son consentement à tout moment. Ce retrait de consentement n'aura d'effet que pour l'avenir. Le Client et les Passagers bénéficient également d'un droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>. Aucune décision automatisée n'est prise sur la base des données personnelles communiquées.

Pour toute information complémentaire et/ou exercice de ses droits, le Client peut contacter VAO par courrier postal ou par courriel (les coordonnées figurant en entête des présentes CGV).

## **22 OPPOSITION AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE**

Tout consommateur est informé qu'il a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique BLOCTEL accessible sur le lien suivant : [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) afin de ne plus être démarché téléphoniquement. Tout Client a la possibilité de s'inscrire gratuitement sur cette liste sur le site <https://conso.bloctel.fr/index.php/inscription.php>.

## **23 NULLITE D'UNE CLAUSE**

Si l'une quelconque des dispositions du présent Contrat était annulée, cette nullité n'entraînerait pas la nullité des autres dispositions du Contrat qui demeureront en vigueur entre les Parties.

Les autres stipulations resteront valables et les stipulations caduques seront remplacées par une stipulation valable se rapprochant le plus possible de l'esprit de la stipulation nulle.

## **24 LOI APPLICABLE ET LITIGE**

Les présentes CGV ainsi que les relations contractuelles qui en découlent sont régies exclusivement par le droit français.

En cas de réclamation ou de litige, le Client devra contacter VAO et lui faire part de ses remarques et/ou réclamations. A défaut de solution convenant au Client, ce dernier pourra s'il le souhaite, conformément aux

articles L.611-1 et suivants du Code de la consommation, recourir à un médiateur de la consommation. Dans ce cas, le Client pourra contacter le médiateur de la consommation dont relève VAO :

Pour saisir le médiateur, le consommateur doit formuler sa demande :

– Soit par écrit à :

Sas Médiation Solution

222 chemin de la bergerie

01800 Saint Jean de Niost

Tel. 04 82 53 93 06

– Soit par mail à : [contact@sasmediationsolution-conso.fr](mailto:contact@sasmediationsolution-conso.fr)

– Soit en remplissant le formulaire en ligne intitulé « Saisir le médiateur » sur le site <https://www.sasmediationsolution-conso.fr>

Quel que soit le moyen de saisine utilisé, la demande doit impérativement contenir :

- Les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du demandeur,
- Le nom et l'adresse et le numéro d'enregistrement chez Sas Médiation Solution, du professionnel concerné,
- Un exposé succinct des faits. Le consommateur précisera au médiateur ce qu'il attend de cette médiation et pourquoi,
- Copie de la réclamation préalable,
- tous documents permettant l'instruction de la demande (bon de commande, facture, justificatif de paiement, etc.)

Cet établissement a désigné, par adhésion enregistrée sous le numéro CS001372/2008 la SAS Médiation Solution comme entité de médiation de la consommation.

Un litige ne peut être examiné par le médiateur de la consommation lorsque :

- Le Client ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès de VAO par une réclamation écrite comprenant les éléments suivants (la validation de commande, la facture, un descriptif précis et détaillée de la réclamation) ;
- La demande est manifestement infondée ou abusive ;
- Le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- Le Client a introduit sa demande auprès du médiateur dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- Le litige n'entre pas dans son champ de compétence.

Le Client devra informer VAO sans délai de cette demande.

Par ailleurs, la Commission Européenne met également à disposition des consommateurs une plateforme en ligne de résolution des différends, que le Client aurait avec VAO, à laquelle le consommateur peut accéder directement en cliquant sur le lien : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

**ANNEXE 1 : FORMULAIRE DETACHABLE DROIT RETRACTATION PRODUITS**

**FORMULAIRE DE RETRACTATION - ANNULATION DE LA VENTE DES PRODUITS**

**(Code de la consommation : articles L. 221-18 à L. 221-28 et R. 221-1)**

*(Veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous rétracter du Contrat **concernant la vente des Produits uniquement**)*

**A l'attention de : la Société VOLER AVEC LES OISEAUX**

Tél : 04.71.62.39.02

Email : courrier@voleraveclesoiseaux.com

Je/nous (\*) vous notifie/notifions (\*) par la présente ma/notre (\*) décision de rétractation du Contrat portant sur la vente des Produits suivants :

Description du (ou des) Produits(s) :

Numéro de Commande : \_\_\_\_\_

Autres (\*): \_\_\_\_\_

**Nom du (des) consommateur(s) :**

**Adresse du (des) consommateur(s) :**

\_\_\_\_\_

Signature du (des) consommateur(s)

Date : \_\_\_\_\_

*(Uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier)*

*\*rayer les mentions inutiles*