

Conditions générales de vente

Aura Provence, agence de voyages réceptive

Version 2.0, en vigueur au 1er septembre 2026

Aura Provence, SASU au capital de 7 500 €, RCS Marseille 940 282 577

20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France

info@auraprovence.com · +33 4 11 78 92 93 · auraprovence.com

Immatriculation opérateur de voyages (Atout France) : IM013250009

Version française, seule juridiquement contraignante. Une traduction anglaise figure en seconde partie du présent document, à titre informatif. En cas de contradiction, la version française prévaut.

Sommaire

Partie A, formulaire d'information standardisée

Partie B, articles R 211-3 à R 211-11 du Code du tourisme

Partie C, conditions générales de vente

Annexe 1, caractéristiques générales des prestations

Annexe 2, résumé des droits du Client

Partie A. Formulaire d'information standardisée

Formulaire prévu par l'arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours, remis au voyageur avant la conclusion de tout contrat de voyage à forfait.

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. La société Aura Provence sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble. En outre, comme l'exige la loi, la société Aura Provence 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.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

- Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. La société Aura Provence a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'APST, 87-89 rue La Boétie (entrée au 89), 75008 Paris, info@apst.travel, +33 (0)1 44 09 25 35. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de la société Aura Provence.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national : <https://www.legifrance.gouv.fr>

Partie B. Articles R 211-3 à R 211-11 du Code du tourisme

Texte en vigueur depuis le 1er juillet 2018, issu du décret n° 2017-1871 du 29 décembre 2017.

Article R 211-3. Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

Article R 211-3-1. L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R 211-4. Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1° Les caractéristiques principales des services de voyage :

- a) La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
- b) Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
- c) La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
- d) Les repas fournis ;
- e) Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
- f) Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
- g) Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;
- h) Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;

2° La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;

3° Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;

4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;

5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;

6° Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;

7° Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément à l'article L. 211-14 ;

8° Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services

de voyage qu'ils offrent. Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone.

Article R 211-5. Les informations mentionnées aux 1°, 3°, 4°, 5° et 7° de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

Article R 211-6. Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1° Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;

2° Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté conformément à l'article L. 211-17-1 ;

3° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;

4° Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;

5° Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211-16 ;

6° Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;

7° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;

8° Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2° du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1° à 8°.

Article R 211-7. Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

Article R 211-8. Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. À la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Article R 211-9. Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1° de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1° Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;

2° Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;

- 3° Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
- 4° S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate. Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

Article R 211-10. L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Article R 211-11. L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

- 1° À fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- 2° À aider le voyageur à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

Partie C. Conditions générales de vente

Article 1. Informations relatives à la Société

Raison sociale	Aura Provence
Forme juridique	Société par actions simplifiée à associé unique (SASU)
Capital social	7 500 €
Immatriculation	RCS Marseille 940 282 577, immatriculée le 12 février 2025
TVA intracommunautaire	FR55940282577
Siège social	20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France
Représentant légal	M. Gabriel Hodoul, Président
Immatriculation Atout France	IM013250009, registre des opérateurs de voyages et de séjours
Assurance responsabilité civile professionnelle	Hiscox SA, 35F Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, succursale française 38 Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, RCS Paris 833 546 989
Garantie financière	APST, 87-89 rue La Boétie (entrée au 89), 75008 Paris, info@apst.travel, +33 (0)1 44 09 25 35
Contact	info@auraprovence.com, +33 4 11 78 92 93, auraprovence.com
Urgence 24h/24 en cours de séjour	+33 6 68 17 28 88, WhatsApp disponible
Médiateur de la consommation	MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel

Article 2. Prestations

2.1. Nature des Prestations. La Société conçoit et commercialise en Provence et dans le sud de la France :

- **des voyages à forfait** au sens de la directive (UE) 2015/2302 et des articles L. 211-1 et suivants du Code du tourisme : combinaison d'au moins deux services de voyage, hébergement, transferts, visites guidées, restauration, activités, vendus à prix tout compris pour un même voyage ou séjour, sur mesure ou en programme ;
- **des séminaires, retraites et voyages de groupe** pour les entreprises, agences, tour-opérateurs, associations et particuliers, régis en outre par les Conditions particulières groupes ;
- **des excursions à la journée**, notamment pour les groupes en escale ;
- **des prestations isolées** : transfert, chauffeur privé, hébergement seul, visite privée, billetterie datée.

Lorsque la combinaison commandée constitue un voyage à forfait, le Client bénéficie des droits rappelés en Partie A et de la garantie financière APST. Lorsque la commande porte sur une prestation isolée, le régime du forfait ne s'applique pas et la Société intervient en qualité d'intermédiaire.

Ventes par l'intermédiaire d'agences de voyages partenaires. Lorsque les Prestations sont commercialisées auprès du Client final par l'intermédiaire d'une agence de voyages tierce, les conditions applicables à la relation entre la Société et l'agence partenaire sont régies par la convention cadre conclue entre les deux professionnels, conformément aux articles L. 211-7 et L. 211-17-3 du Code du tourisme. Les présentes conditions s'appliquent à titre supplétif en l'absence de convention cadre spécifique.

Événements tiers. Lorsque le séjour comprend des prestations annexes à un événement organisé par un tiers, conférence, forum, salon, concert, fête ou célébration, la Société n'est responsable que des prestations qu'elle organise directement. En cas d'annulation, de report ou de modification de l'événement tiers, le remboursement éventuel des prestations de la Société est traité conformément aux présentes conditions, indépendamment de toute décision de l'organisateur tiers.

Groupes. Les prestations vendues à un groupe au sens de l'article « Groupes » ci-après sont en outre régies par les Conditions particulières groupes de la Société, jointes au devis.

Article 3. Commande et acceptation des conditions

Le Client peut commander une Prestation par courrier électronique à info@auraprovence.com, par le formulaire du site auraprovence.com ou par téléphone au +33 4 11 78 92 93.

La Société émet un devis détaillant les Prestations et y joint les présentes conditions, le formulaire d'information standardisée et, le cas échéant, les Conditions particulières groupes. Le Client confirme par retour écrit. La Société émet alors un bon de commande. Le Contrat est formé à réception de l'acompte ou du paiement intégral selon les cas, sous réserve, lorsque le devis le mentionne, de la confirmation écrite de disponibilité des prestations concernées par la Société.

Le règlement de l'acompte ou du prix total vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à tout paiement. Toute demande particulière acceptée par la Société n'est réputée acquise qu'à son inscription expresse sur le devis validé. En cas de contradiction entre le devis et les présentes conditions, le devis prévaut.

La Société se réserve le droit de corriger toute erreur manifeste de prix, d'horaire ou de descriptif dans un délai de 7 jours suivant la confirmation, ou de 24 heures si le départ intervient dans moins de 7 jours.

Le devis est valable pour la durée qui y est indiquée, à défaut 15 jours. Passé ce délai, ou en cas de réservation tardive, le devis est réputé caduc et les prestations doivent être ressourcées.

Article 4. Prix

4.1. Prix et révision. Le prix total toutes taxes comprises indiqué dans le devis accepté est établi sur la base des données économiques connues à la date du devis. Conformément aux articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du tourisme, il peut être révisé à la hausse ou à la baisse, entre la conclusion du Contrat et le début des Prestations, pour tenir compte exclusivement de l'évolution :

- 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 au Contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du Contrat, notamment les taxes de séjour et les redevances d'accès ;
- des taux de change en rapport avec le Contrat.

La variation est répercutée au prorata de la part que représente l'élément concerné dans le prix, telle qu'indiquée au devis, sur la base des tarifs, taxes et cours de référence qui y figurent. Toute hausse est notifiée au Client sur support durable, avec justification et calcul, au plus tard vingt jours avant le début des Prestations. Aucune révision n'est appliquée dans les vingt jours qui précèdent le début des Prestations. Si la hausse excède 8 % du prix total, le Client peut résoudre le Contrat sans frais dans le délai raisonnable qui lui est communiqué et obtenir le remboursement intégral des sommes versées. En cas de baisse, la Société répercute la diminution après déduction de ses dépenses administratives réelles, dont elle apporte la preuve à la demande du Client.

4.2. Éléments inclus et exclus. Le prix total inclut les Prestations expressément mentionnées dans le devis accepté et les éventuels frais de dossier indiqués. Il n'inclut pas, sauf mention contraire au devis : les Prestations non expressément mentionnées, les dépôts de garantie versés aux hébergeurs et loueurs, la taxe de séjour et les contributions locales assimilées telles que les participations environnementales ou de recyclage, réglées sur place par personne et par nuit, les droits d'entrée non listés, les frais de parking, les excédents de bagages, les repas, boissons et dépenses personnelles, les pourboires, les assurances.

4.3. Assurance. Les Prestations ne comprennent aucune assurance. Il est vivement recommandé au Client de souscrire, avant le début des Prestations, une assurance couvrant au minimum les frais d'annulation, les frais médicaux et le rapatriement. La Société peut communiquer au Client les coordonnées d'un intermédiaire d'assurance. Le Client demeure libre de s'assurer auprès de l'organisme de son choix.

Article 5. Formalités administratives et sanitaires

Les Prestations se déroulent en France métropolitaine, sauf mention contraire au devis. L'entrée en France est libre pour les ressortissants de l'Union européenne, de l'Espace économique européen et de la Suisse, sur présentation d'une carte nationale d'identité ou d'un passeport en cours de validité. Les ressortissants de pays tiers peuvent entrer en France sans visa pour des séjours touristiques de moins de 90 jours, sous réserve de détenir un passeport valable au minimum 3 mois après la date de retour prévue. Les ressortissants d'autres nationalités vérifient les conditions d'entrée auprès de l'ambassade ou du consulat de France de leur pays de résidence. Aucune vaccination n'est obligatoire pour entrer en France métropolitaine.

Ces informations sont données à titre général. Il appartient au Client de vérifier leur validité avant le départ et de disposer de toute ordonnance ou documentation médicale nécessaire à ses traitements. La Société décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée sur le territoire dû à des documents non conformes ou insuffisants ; les frais d'annulation de l'article « Annulation à l'initiative du Client » s'appliquent alors.

Article 6. Paiement

5.1. Échéancier. Réservations à plus de 45 jours du début des Prestations : acompte de 30 % du prix total à la commande, solde au plus tard 45 jours avant le début des Prestations. Réservations à 45 jours ou moins : 100 % du prix total à la commande. Le devis peut prévoir un acompte supérieur ou un échéancier différent lorsque les prestataires l'exigent, notamment pour la billetterie, les hébergements privatisés et les groupes.

5.2. Défaut de paiement. À défaut de paiement à l'échéance, et huit jours après une mise en demeure restée sans effet, la Société peut résoudre le Contrat aux torts du Client. Les sommes versées restent acquises et les frais d'annulation de l'article « Annulation à l'initiative du Client » s'appliquent à la date de la résolution. Toute somme non réglée à l'échéance porte intérêt, de plein droit et sans mise en demeure, au taux de l'intérêt légal en vigueur pour les consommateurs et, pour les clients professionnels, au taux prévu par l'article L. 441-10 du Code de commerce augmenté de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Les frais que les prestataires facturent à la Société du fait du retard sont refacturés au Client sur justificatif. La Société peut subordonner la délivrance des bons d'échange au règlement intégral.

5.3. Devise et frais bancaires. Paiement en euros. Les frais de change et les frais bancaires prélevés par la banque du Client sont à sa charge.

5.4. Moyens de paiement. Virement bancaire sur le compte indiqué au devis. Carte bancaire par lien de paiement sécurisé, sans majoration pour les particuliers. Chèques-Vacances ANCV, Classic ou Connect, sans majoration, en règlement partiel ou total ; les Chèques-Vacances Classic sont adressés en recommandé avec avis de réception au siège social, détachés de leur carnet, non endossés, valables au moins trois mois après réception, et sont réputés reçus au plus tard 45 jours avant le début des Prestations ; les Chèques-Vacances Connect sont réglés par lien de paiement ANCV. Pour les réservations à 45 jours ou moins, seul le paiement instantané par carte ou virement immédiat est accepté. La Société peut demander tout justificatif utile à la prévention de la fraude. Les sommes versées en Chèques-Vacances ne sont pas remboursables en numéraire ; en cas de remboursement, elles sont restituées sous forme d'avoir.

5.5. Dépôt de garantie et dommages. Certains hébergeurs et loueurs exigent à l'arrivée un dépôt de garantie, sous forme d'empreinte bancaire, de chèque ou d'espèces, dont le montant et les modalités figurent sur le bon d'échange. Il est restitué au départ, après état des lieux, déduction faite du coût des dégradations, des objets manquants, du nettoyage non effectué et des frais de remise en état constatés. Le Client est responsable de l'ensemble des dommages causés au logement, au matériel loué, au véhicule et aux parties communes pendant la durée des Prestations, par lui-même ou par les personnes qu'il héberge ou dont il répond. Lorsque le montant des dommages excède le dépôt, ou lorsque le prestataire réclame à la Société le complément, le Client rembourse à la Société l'intégralité des sommes ainsi réclamées, sur présentation du décompte et des justificatifs, dans un délai de quinze jours.

Article 7. Modification à l'initiative du Client

6.1. Prestations non essentielles, telles que l'ajout d'activités, de matériel ou de cours : modifications possibles jusqu'à 14 jours avant le début des Prestations, sous réserve de disponibilité et d'ajustement de prix. Prestations essentielles, telles que l'hébergement, le transport, les dates ou la durée : toute demande est assimilée à une annulation partielle ou totale au titre de l'article « Annulation à l'initiative du Client », puis à une nouvelle commande au tarif en vigueur. Frais de dossier en cas de modification entraînant une baisse de prix : 39 € TTC lorsque le prix total initial est inférieur à 600 €, 59 € TTC de 600 à moins de 1 000 €, 89 € TTC à partir de 1 000 €. Aucune modification n'est possible à moins de 24 heures du début des Prestations.

6.2. Occupation et changement d'occupants. Le prix d'un logement, d'une chambre, d'un mas, d'une villa, d'un chalet ou d'un appartement est établi par unité, sur la base de sa capacité et du nombre d'occupants déclaré à la commande. Un enfant, quel que soit son âge, compte pour un occupant. Toute réduction du nombre d'occupants après la commande ne donne lieu à aucune réduction du prix de l'unité. Toute augmentation est soumise à l'accord préalable du prestataire, dans la limite de la capacité autorisée, et entraîne le recalcul du prix au tarif en vigueur. Le désistement d'un ou plusieurs occupants d'une unité conservée par les autres ne donne lieu à aucun remboursement au titre de l'hébergement ; les prestations nominatives des personnes désistées relèvent de l'article « Annulation à l'initiative du Client ».

6.3. Prestations à conditions particulières. Certaines Prestations sont soumises à des conditions de modification, d'annulation ou de paiement plus strictes que celles des présentes conditions : hébergements privatisés ou négociés à tarif non flexible, domaines, mas et villas, billetterie datée, titres de transport, forfaits de remontées mécaniques, cours, pass et

titres nominatifs, prestations achetées à tarif non remboursable. Ces conditions sont indiquées au devis, prévalent sur les présentes conditions pour les Prestations concernées et sont acceptées par le Client avec le devis. Les frais correspondants sont dus en totalité dès l'émission ou le versement effectué par la Société auprès du prestataire, quelle que soit la date de la demande.

6.4. Éléments nominatifs. Les titres de transport, forfaits, cours, billets datés et pass émis au nom d'un participant ne sont ni modifiables, ni cessibles, ni remboursables une fois émis. Toute erreur de nom, de prénom ou de date de naissance communiquée par le Client est traitée comme une annulation de l'élément concerné suivie d'une nouvelle commande.

Article 8. Aptitude, demandes particulières et mineurs

Certaines Prestations comportent des visites à pied, des sols irréguliers, des dénivelés, des sorties en mer ou des activités de plein air. Le descriptif indique le niveau attendu. Toute condition médicale, tout handicap, toute grossesse ou toute difficulté de mobilité susceptible d'affecter l'exécution des Prestations doit être signalé par écrit avant la réservation ; la Société s'efforce d'y répondre, sans garantie, certains sites n'étant pas accessibles aux personnes à mobilité réduite, et peut demander un certificat médical. Les demandes particulières, régimes alimentaires, allergies, sièges enfants, sont signalées à la réservation et ne conditionnent pas le Contrat. Les mineurs ne sont acceptés qu'accompagnés d'un adulte responsable inscrit au même contrat ; les dégustations leur sont interdites par la loi.

Article 9. Annulation à l'initiative du Client

Le Client peut résoudre le Contrat à tout moment avant le début des Prestations. La demande est adressée par écrit à l'adresse de contact de la Société, en rappelant le numéro de commande ; la date de réception fait foi. Les frais suivants sont appliqués :

Date de la résolution	Frais dus
Plus de 60 jours avant le début des Prestations	30 % du prix total, au minimum l'acompte
De 59 à 31 jours	50 % du prix total
De 30 à 21 jours	75 % du prix total
À 20 jours ou moins, ou non-présentation	100 % du prix total

Ce barème constitue des frais de résolution standard, établis en fonction de la date de résolution et des économies de coûts et revenus escomptés d'une remise à disposition des Prestations, conformément à l'article L. 211-14 du Code du tourisme. Il tient compte des frais d'annulation non remboursables que les prestataires facturent à la Société, dont l'exigibilité intervient dès la réservation pour une part importante d'entre eux, et des frais de traitement du dossier. Les frais de dossier et les primes d'assurance éventuellement souscrites ne sont pas remboursables.

Les Prestations à conditions particulières de l'article 6.3 et les éléments nominatifs de l'article 6.4 sont dus en totalité dès leur émission ou leur règlement au prestataire, quelle que soit la date de la résolution. Le devis les identifie.

Sont assimilés à une annulation : la non-présentation au départ ou à l'arrivée, l'impossibilité de participer pour défaut de documents ou de formalités, le défaut de paiement, la demande de modification d'une prestation essentielle. Toute Prestation abrégée, interrompue ou non consommée du fait du Client ne donne lieu à aucun remboursement.

Les sommes dues au Client sont remboursées dans un délai maximum de 14 jours suivant la résolution, déduction faite des frais applicables. Un reçu d'annulation est émis dans ce même délai. Les frais bancaires restent à la charge du Client.

Circonstances exceptionnelles et inévitables. Conformément à l'article L. 211-14 II du Code du tourisme, le Client peut résoudre le Contrat sans frais avant le début des Prestations lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Le Client a droit au remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours, sans dédommagement supplémentaire.

Article 10. Modification et annulation à l'initiative de la Société

La Société peut apporter des modifications mineures au Contrat, dont elle informe le Client par écrit. Ne constituent pas des modifications significatives, notamment : le changement de guide, de chauffeur ou d'accompagnateur pour une personne de qualification équivalente, l'inversion de l'ordre des visites, le remplacement d'un site, d'un restaurant ou d'une activité devenus

indisponibles par un équivalent de qualité comparable, le changement d'hébergement pour un établissement de catégorie équivalente dans la même zone, et l'ajustement des horaires dans la limite de trois heures.

Lorsque la Société est contrainte de modifier un élément essentiel, ne peut satisfaire une exigence particulière acceptée, ou majore le prix de plus de 8 %, elle en informe le Client sur support durable dans les conditions de l'article R. 211-9. Le Client dispose d'un délai de 7 jours, ramené à 4 jours à moins de 30 jours du départ et à 48 heures à moins de 14 jours, pour accepter la modification, choisir la prestation de substitution proposée ou résoudre le Contrat sans frais. À défaut de réponse dans le délai, le Client est réputé avoir accepté la modification. En cas de résolution, le Client est remboursé de toutes les sommes versées dans les 14 jours.

Indemnité. En cas de modification significative ou d'annulation par la Société non justifiée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, par un défaut de paiement ou par la non-atteinte du nombre minimal de participants, et lorsque le Client refuse la solution alternative, la Société rembourse toutes les sommes versées et verse une indemnité forfaitaire : néant si la notification intervient 84 jours ou plus avant le début, 10 € par personne de 83 à 29 jours, 20 € de 28 à 15 jours, 30 € de 14 à 8 jours, 40 € à 7 jours ou moins. Cette indemnité est au moins égale aux frais que le Client aurait supportés s'il avait lui-même annulé à cette date, conformément à l'article R. 211-10.

Article 11. Résolution à l'initiative de la Société

La Société peut résoudre le Contrat et rembourser intégralement les sommes versées, sans indemnité supplémentaire, dans les cas prévus au III de l'article L. 211-14 du Code du tourisme : lorsque le nombre minimal de participants indiqué au devis n'est pas atteint, avec information du Client au plus tard 20 jours avant le début pour les voyages de plus de 6 jours, 7 jours pour les voyages de 2 à 6 jours, 48 heures pour les voyages de moins de 2 jours ; et lorsque des circonstances exceptionnelles et inévitables l'empêchent d'exécuter le Contrat, avec information dans les meilleurs délais.

Article 12. Inexécution et dédommagement

Si une Prestation n'est pas exécutée conformément au Contrat, la Société y remédie dans les meilleurs délais, sauf impossibilité ou coûts disproportionnés au regard de l'importance de la non-conformité et de la valeur des Prestations. Si une part importante des Prestations ne peut être fournie, des prestations de remplacement sont proposées sans supplément ; à défaut, une réduction de prix appropriée est accordée. Lorsque le retour du Client est impossible en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, la Société prend en charge l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour trois nuitées au maximum, sous réserve des règles protectrices applicables aux personnes à mobilité réduite, aux femmes enceintes, aux mineurs non accompagnés et aux personnes nécessitant une assistance médicale, si la Société en a été informée au moins 48 heures avant.

Le plafond d'indemnisation, hors préjudices corporels et dommages causés intentionnellement ou par négligence, est limité au triple du prix total, sous réserve des conventions internationales applicables.

Article 13. Délivrance des documents de voyage

Environ 10 jours avant le début des Prestations, et en tout état de cause en temps utile, la Société transmet par courrier électronique le programme détaillé, les bons d'échange, les coordonnées des prestataires, les heures de rendez-vous et de départ, le numéro d'urgence et toutes informations pratiques. Certaines contremarques sont délivrées sur place par le prestataire ; leur non-retrait par le Client vaut non-présentation et n'ouvre droit à aucun remboursement. La Société n'est pas responsable de la non-réception de documents due à des coordonnées erronées communiquées par le Client.

Article 14. Cession du Contrat

Conformément aux articles L. 211-11 et R. 211-7 du Code du tourisme, le Client peut céder le Contrat à une personne remplissant les mêmes conditions que lui, y compris d'aptitude lorsque le programme l'exige, en informant la Société par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant le début des Prestations, en précisant l'identité et les coordonnées du cessionnaire.

La cession donne lieu à des frais forfaitaires de 50 € TTC par personne cédée, correspondant aux frais de traitement, auxquels s'ajoutent les frais effectivement facturés par les prestataires au titre de la modification, dont la Société justifie à la demande du Client. Le Client est informé que certains hébergeurs et loueurs traitent tout changement de nom comme une annulation suivie d'une nouvelle réservation : dans ce cas les frais d'annulation du prestataire s'appliquent à l'élément concerné et la nouvelle réservation n'est acquise que sous réserve de disponibilité. Les éléments nominatifs de l'article 6.4 ne sont pas cessibles. Le devis identifie les Prestations soumises à ces règles.

Le cédant et le cessionnaire sont solidairement tenus du paiement du solde et des frais de cession. Les assurances éventuellement souscrites ne sont ni cessibles ni remboursables.

Article 15. Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 12° du Code de la consommation, les prestations d'hébergement, de transport, de restauration et de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée, ainsi que les contrats de voyage à forfait, ne sont pas soumis au droit de rétractation de 14 jours applicable aux ventes à distance. Le Client ne dispose donc d'aucun droit de rétractation après la conclusion du Contrat. Si une assurance est souscrite séparément, les droits de rétractation applicables sont ceux du Code des assurances et des conditions de l'assureur.

Article 16. Groupes

Est un groupe toute commande portant sur dix participants ou plus, ou toute commande passée par une personne morale, un comité social et économique, une association, un établissement d'enseignement, un club, un tour-opérateur ou une agence pour le compte de plusieurs participants, ou toute commande désignée comme telle au devis. Les groupes sont régis par les présentes conditions et par les Conditions particulières groupes de la Société, jointes au devis, qui prévalent sur les présentes en cas de contradiction. Elles portent notamment sur l'échéancier, la confirmation d'effectif, la liste nominative, les annulations partielles, le transport collectif et l'hébergement collectif. Le signataire de la commande, ci-après l'Organisateur, est le seul interlocuteur de la Société et répond des participants qu'il inscrit.

Article 17. Comportement et exclusion

Le Client s'engage à respecter les consignes des guides, chauffeurs et accompagnateurs, les horaires du programme, le règlement intérieur des établissements et les règles propres à chaque site. La Société et ses prestataires se réservent le droit d'exclure des Prestations, sans remboursement ni indemnité, tout participant dont le comportement met en danger sa sécurité ou celle d'autrui, perturbe gravement le déroulement du séjour, ou enfreint la loi. Les frais de retour et les dommages causés sont alors à la charge du participant concerné.

Article 18. Droit à l'image

La Société et ses partenaires peuvent réaliser des photographies et vidéos lors des Prestations à des fins de communication et de promotion. En acceptant les présentes conditions, le Client autorise leur utilisation sur tous supports, à titre gratuit et sans limitation de durée. Cette autorisation vaut pour les autres participants inscrits sur le même contrat, que le Client déclare avoir informés. Le Client qui ne souhaite pas être photographié ou filmé en informe la Société par écrit avant le début des Prestations. Cette opposition ne saurait affecter les captations d'ambiance non individualisables.

Article 19. Confidentialité

La Société traite avec discrétion toutes les informations relatives aux séjours, aux préférences et à l'identité de ses clients. Les adresses de partenaires, lieux confidentiels, tarifs négociés et informations opérationnelles communiqués dans le cadre d'un séjour constituent des informations confidentielles ne pouvant être divulguées, reproduites ou utilisées pour une réservation directe sans accord écrit préalable de la Société.

Article 20. Données personnelles

Responsable de traitement : Aura Provence. Finalités : exécution du Contrat, gestion des réservations auprès des prestataires, envoi d'offres et d'informations sur consentement, traitement des demandes et réclamations. Destinataires : les prestataires chargés de l'exécution des Prestations, et les transporteurs et autorités lorsque la réglementation impose la transmission de données passagers. Durées de conservation : données de commande 5 ans à compter de la fin des Prestations, numéro de carte 15 mois, cryptogramme non conservé, prospection 3 ans à compter du dernier contact, réclamations selon la durée de traitement. Droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité : info@auraprovence.com, en joignant une copie d'une pièce d'identité si nécessaire. Réclamation auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr>. Opposition au démarchage téléphonique : <https://www.bloctel.gouv.fr>

Article 21. Assistance

Conformément aux articles L. 211-17-1 et R. 211-11 du Code du tourisme, la Société apporte dans les meilleurs délais une aide au Client en difficulté, notamment des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, et une aide pour effectuer des communications à distance et trouver d'autres prestations de voyage. Le numéro

d'urgence 24 heures sur 24 est le +33 6 68 17 28 88, WhatsApp disponible. Un prix raisonnable, n'excédant pas les coûts réels supportés, peut être facturé lorsque la difficulté a été causée intentionnellement par le Client ou par sa négligence.

Article 22. Responsabilité

Conformément à l'article L. 211-16 du Code du tourisme, la Société est responsable de plein droit de la bonne exécution des Prestations comprises au Contrat, sauf si le dommage est imputable au Client, à un tiers étranger à la fourniture des Prestations et présentant un caractère imprévisible ou inévitable, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables. La Société n'est pas responsable des prestations achetées sur place par le Client et non prévues au Contrat, ni des acheminements pris à l'initiative du Client. Pour les prestations isolées ne constituant pas un forfait, la responsabilité de la Société est celle d'un intermédiaire et les conditions du prestataire s'appliquent. L'indemnisation est limitée au triple du prix total, hors préjudices corporels et dommages causés intentionnellement ou par négligence, dans la limite des conventions internationales applicables.

Article 23. Réclamations

En cours de séjour, le Client signale toute non-conformité dès sa survenance, à la fois au prestataire concerné sur place et à la Société au numéro d'urgence figurant sur le bon d'échange, conformément au II de l'article L. 211-16 du Code du tourisme. Ce double signalement conditionne la possibilité de remédier à la difficulté et, pour certains prestataires, la recevabilité de toute réclamation ultérieure. À défaut de signalement dans les vingt-quatre heures, aucune réduction ni indemnisation ne pourra être sollicitée au titre d'un manquement auquel il était possible de remédier sur place. Après le séjour, la réclamation est adressée par courrier électronique à info@auraprovence.com, avec le numéro de commande et les justificatifs, dans un délai de 28 jours suivant la fin des Prestations.

Article 24. Médiation et règlement des différends

En cas de litige, le Client contacte la Société en premier lieu par écrit. À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client consommateur peut saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève la Société : MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel, dans un délai d'un an à compter de sa réclamation écrite. Le Client peut également recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

À défaut d'accord amiable, le litige relève des juridictions françaises compétentes. Pour les clients professionnels, le tribunal des activités économiques de Marseille est seul compétent. Les présentes conditions sont régies par le droit français. Si l'une de leurs stipulations est déclarée nulle, les autres demeurent en vigueur. Le fait pour la Société de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation.

Article 25. Propriété intellectuelle

Tous documents, contenus, images, itinéraires, programmes, supports et descriptifs remis par la Société demeurent sa propriété exclusive. Toute reproduction, diffusion ou adaptation sans autorisation écrite préalable est interdite. Les marques Aura Provence, Aura Mountain et Aura Magdalene et les éléments qui les composent sont protégés.

Article 26. Preuve et communication du Contrat

Les données contenues dans les systèmes d'information de la Société, notamment les devis, commandes, demandes et communications, ont valeur probante et peuvent être produites comme moyen de preuve équivalent à l'écrit. Le Client peut obtenir une copie des présentes conditions et des éléments de sa commande pendant 5 ans, ou 10 ans au-delà de 120 € TTC, sur demande à info@auraprovence.com.

Article 27. Entrée en vigueur

Les présentes conditions, version 2.0, entrent en vigueur le 1er septembre 2026 et remplacent toute version antérieure. Les contrats conclus avant cette date restent régis par la version en vigueur à leur conclusion. En cas de contradiction entre la version française et une traduction, la version française prévaut.

Annexe 1. Caractéristiques générales des prestations

1. Hébergement

- Descriptifs et photographies fournis par type ; des variations non substantielles sont possibles. La Société garantit la catégorie et le type de couchages.
- Horaires d'arrivée et de départ indiqués sur le bon d'échange, à titre indicatif 14 h et 10 h en hôtel, 16 h et 10 h en mas ou villa. Toute arrivée tardive doit être annoncée au prestataire.
- Dépôt de garantie, occupation et dommages : voir articles 5.5 et 6.2.
- Animaux : non admis partout, se référer à la fiche de réservation. Travaux et aléas de voisinage hors du contrôle de la Société.

2. Transferts, navettes et chauffeur privé

- Points de prise en charge et horaires indiqués sur le bon d'échange. Retards de vol ou de train : informer immédiatement la Société au numéro d'urgence ; le temps d'attente au-delà de la franchise indiquée au devis est facturé.
- Non-présentation imputable au Client : la prestation est due et non remboursable.
- Chauffeur privé : temps d'attente, kilométrage et périmètre précisés au devis ; heures supplémentaires et détours facturés selon le barème communiqué ; contraventions, péages, stationnement et dommages imputables au Client à sa charge.
- Ceinture obligatoire ; sièges enfants sur demande préalable. Le chauffeur peut refuser un passager dont l'état met en danger la sécurité.

3. Visites privées, expériences, restauration et billetterie

- Prestations nominatives par créneau ; respect strict des horaires. Un retard du Client n'ouvre droit ni à report ni à remboursement.
- Billetterie datée : ni modifiable ni remboursable une fois émise, sauf mention contraire.
- Dégustations soumises à la législation sur l'alcool, interdites aux mineurs. Allergies et régimes déclarés avant réservation, sans garantie de résultat.
- Restaurants : les tables sont réservées aux horaires convenus ; les menus sont indicatifs et peuvent varier selon la saison et l'approvisionnement.

4. Sorties en mer et activités de plein air

- Les sorties en mer sont soumises à l'autorisation de départ de l'exploitant et aux conditions météorologiques, notamment au mistral. Une annulation par l'exploitant donne lieu à un report ou à une prestation de remplacement de qualité comparable, à défaut au remboursement de la seule prestation concernée.
- Les activités de plein air peuvent être écourtées ou remplacées pour des raisons de sécurité sans que cela constitue une modification significative du Contrat.

5. Conditions météorologiques et aléas

La météo, notamment la chaleur, le mistral, la mer agitée et les fermetures préfectorales des massifs forestiers et des calanques, ne relève pas du contrôle de la Société. Une fermeture administrative constitue une circonstance exceptionnelle et inévitable ; un report ou un remplacement est proposé lorsque le prestataire l'accepte.

Annexe 2. Résumé des droits du Client, voyage à forfait

Lorsque la commande constitue un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, le Client bénéficie notamment des droits suivants :

- Recevoir toutes les informations essentielles avant la conclusion du Contrat.
- Aura Provence est responsable de la bonne exécution de l'ensemble du forfait.
- Un numéro d'urgence est fourni pour assistance en cours de séjour, le +33 6 68 17 28 88.
- Le Client peut céder son forfait dans les conditions de l'article « Cession du Contrat ».
- Le prix ne peut être majoré que dans les limites de l'article « Prix », jamais dans les vingt jours précédant le début du forfait ; au-delà de 8 % de hausse, le Client peut résoudre sans frais.
- Résolution sans frais possible en cas de modification importante ou de circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Droit à réduction de prix ou à dédommagement en cas de mauvaise exécution.
- Droit à l'assistance en cas de difficulté.
- En cas d'insolvabilité, remboursement des sommes versées garanti par l'APST.

Garantie financière : APST, 87-89 rue La Boétie (entrée au 89), 75008 Paris, info@apst.travel, +33 (0)1 44 09 25 35

General terms and conditions

Aura Provence, inbound travel agency
Version 2.0, effective 1 September 2026

Aura Provence, SASU with share capital of €7,500, Marseille Trade Register 940 282 577
20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France
info@auraprovence.com · +33 4 11 78 92 93 · auraprovence.com
Travel operator registration (Atout France): IM013250009

This English text is a translation provided for information purposes only. **The French version, set out in the first part of this document, is the only legally binding text.** In case of any discrepancy, the French version prevails. Applicable law: French Code du tourisme, Articles L. 211-1 et seq. and R. 211-1 et seq.

Contents

Part D, standard information form
Part E, summary of Articles R 211-3 to R 211-11
Part F, general terms and conditions
Annex 1, general characteristics of the services
Annex 2, summary of the Client's rights

Part D. Standard information form

Form provided for by the French order of 1 March 2018 setting the model information form for the sale of travel and holidays, given to the traveller before any package travel contract is concluded. Informational translation; the French form in Part A is the reference text.

The combination of travel services offered to you is a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302 and Article L. 211-2 II of the French Tourism Code. You will therefore benefit from all EU rights applying to packages, as transposed into the French Tourism Code. Aura Provence will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole. Additionally, as required by law, Aura Provence has protection in place to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event that it becomes insolvent.

Key rights under Directive (EU) 2015/2302 as transposed into the French Tourism Code

- Travellers will receive all essential information about the package before concluding the package travel contract.
- The organiser as well as the retailer are responsible for the proper performance of all the travel services included in the contract.
- Travellers are given an emergency telephone number or details of a contact point where they can get in touch with the organiser or the retailer.
- Travellers may transfer the package to another person, on reasonable notice and possibly subject to additional costs.
- The price of the package may only be increased if specific costs rise (for instance fuel prices) and if expressly provided for in the contract, and in any event not later than twenty days before the start of the package. If the price increase exceeds 8 % of the price of the package, the traveller may terminate the contract. If the organiser reserves the right to a price increase, the traveller has a right to a price reduction if there is a decrease in the relevant costs.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and get a full refund of any payments if any of the essential elements of the package, other than the price, are changed significantly. If before the start of the package the trader responsible for the package cancels the package, travellers are entitled to a refund and compensation where appropriate.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional circumstances, for instance if there are serious security problems at the destination which are likely to affect the package.
- Additionally, travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee.

- If, after the start of the package, significant elements of the package cannot be provided as agreed, suitable alternative arrangements will have to be offered to the traveller at no extra cost. Travellers may terminate the contract without paying any termination fee where services are not performed in accordance with the contract and this substantially affects the performance of the package and the organiser fails to remedy the problem.
- Travellers are also entitled to a price reduction or compensation for damages where the travel services are not performed or are improperly performed.
- The organiser or retailer has to provide assistance if the traveller is in difficulty.
- If the organiser or the retailer becomes insolvent, payments will be refunded. If the organiser or the retailer becomes insolvent after the start of the package and if transport is included in the package, repatriation of the travellers is secured. Aura Provence has taken out insolvency protection with APST, 87-89 rue La Boétie (entrance at 89), 75008 Paris, info@apst.travel, +33 (0)1 44 09 25 35. Travellers may contact this entity if services are denied because of the insolvency of Aura Provence.

Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law: <https://www.legifrance.gouv.fr>

Part E. Summary of Articles R 211-3 to R 211-11 of the French Tourism Code

Informational summary. The articles are reproduced in full, in French, in Part B, which is the reference text.

Documents and pre-contractual information (R 211-3, R 211-3-1, R 211-4). Every offer and sale gives rise to appropriate documents. Pre-contractual information and contractual terms are provided in writing, possibly electronically, with the organiser's name, address and registration number. Before the contract is concluded, the organiser communicates the main characteristics of the travel services (destinations, itinerary, dates and nights, transport, accommodation, meals, visits and excursions, whether services are provided in a group and its approximate size, language of services, suitability for persons with reduced mobility), its full details, the total price including taxes and any additional costs, the payment terms and deposit schedule, the minimum group size and the deadline for cancellation if not reached, general passport, visa and health formalities, the traveller's right to terminate at any time against appropriate termination fees, and information on optional or compulsory insurance.

Binding nature (R 211-5). The information on main characteristics, price, payment terms, minimum group size and termination rights forms part of the contract and may only be changed under Article L. 211-9.

Content of the contract (R 211-6). The contract also states the traveller's special requirements accepted by the organiser, that the organiser and retailer are responsible for proper performance and bound to assist the traveller, the identity and address of the insolvency protection entity, a contact point reachable during the trip, the traveller's duty to report any non-conformity, contact details for unaccompanied minors, information on complaint handling, out-of-court dispute resolution and the EU online dispute resolution platform, and the right to transfer the contract.

Transfer (R 211-7). The traveller may transfer the contract to a person meeting the same conditions, provided the contract has not yet produced any effect, by notifying the organiser in a manner allowing acknowledgement of receipt no later than seven days before departure. No prior authorisation is required.

Price revision (R 211-8). Where the contract expressly allows price revision within the limits of Article L. 211-12, it states the precise calculation method, upwards and downwards. In case of a price decrease, the organiser may deduct its actual administrative expenses from the refund.

Modification before departure (R 211-9). Where the organiser must change an essential element, cannot meet accepted special requirements, or increases the price by more than 8 %, it informs the traveller on a durable medium of the proposed changes, the reasonable period for reply, the consequences of silence and any alternative offered. A drop in quality or cost entitles the traveller to an adequate price reduction; if the contract is terminated, all payments are refunded within fourteen days at the latest.

Refunds (R 211-10). Refunds due under Article L. 211-14 are made within fourteen days at the latest after termination. Where the organiser cancels, the additional compensation is at least equal to the fee the traveller would have paid had he cancelled at that date.

Assistance (R 211-11). Assistance consists in particular of useful information on health services, local authorities and consular assistance, and help with long-distance communications and finding alternative travel arrangements. A reasonable fee may be charged where the difficulty is caused intentionally or negligently by the traveller, never exceeding the actual costs.

Part F. General terms and conditions

Article 1. Company information

Company name	Aura Provence
Legal form	Single-shareholder simplified joint-stock company (SASU)
Share capital	€7,500
Registration	Marseille Trade Register 940 282 577, registered on 12 February 2025
VAT number	FR55940282577
Registered office	20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France
Legal representative	Mr Gabriel Hodoul, President
Atout France registration	IM013250009, register of travel and holiday operators
Professional liability insurance	Hiscox SA, 35F Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, French branch 38 Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, RCS Paris 833 546 989
Financial guarantee	APST, 87-89 rue La Boétie (entrance at 89), 75008 Paris, info@apst.travel, +33 (0)1 44 09 25 35
Contact	info@auraprovence.com, +33 4 11 78 92 93, auraprovence.com
24/7 emergency line during the stay	+33 6 68 17 28 88, WhatsApp available
Consumer mediator	MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel

Article 2. Services

2.1. Nature of the Services. The Company designs and sells, in Provence and the south of France:

- **package travel** within the meaning of Directive (EU) 2015/2302 and Articles L. 211-1 et seq. of the French Tourism Code: a combination of at least two travel services (accommodation, transfers, guided visits, dining, activities) sold at an all-inclusive price for the same trip or stay, tailor-made or as a programme;
- **seminars, retreats and group travel** for companies, agencies, tour operators, associations and private clients, also governed by the Special group conditions;
- **day excursions**, including for groups on a port call;
- **individual services**: transfer, private driver, accommodation only, private visit, dated ticketing.

Where the booking constitutes a package, the Client benefits from the rights set out in Part D and from the APST financial guarantee. Where the booking covers an individual service only, the package regime does not apply and the Company acts as an intermediary.

Sales through partner travel agencies. Where the Services are sold to the end Client through a third-party travel agency, the relationship between the Company and that agency is governed by the framework agreement concluded between the two professionals, pursuant to Articles L. 211-7 and L. 211-17-3 of the French Tourism Code. These terms apply on a supplementary basis in the absence of a specific framework agreement.

Third-party events. Where the stay includes services ancillary to an event organised by a third party (conference, forum, trade show, concert, feast or celebration), the Company is responsible solely for the services it directly organises. Should the third-party event be cancelled, postponed or changed, any refund of the Company's services is handled under these terms, independently of any decision by the third-party organiser.

Groups. Services sold to a group within the meaning of the article "Groups" below are also governed by the Company's Special group conditions, attached to the quote.

Article 3. Booking and acceptance of these terms

Bookings may be made by email to info@auraprovence.com, through the form on auraprovence.com, or by telephone on +33 4 11 78 92 93.

The Company issues a detailed quote together with these terms, the standard information form and, where relevant, the Special group conditions. The Client confirms in writing. The Company then issues an order confirmation. The contract is formed upon receipt of the deposit or of full payment, subject, where the quote so states, to the Company's written confirmation of availability of the services concerned.

Payment of the deposit or of the total price constitutes full and unconditional acceptance of these terms. The Client acknowledges having read them before any payment. Any special request accepted by the Company is binding only if expressly stated on the accepted quote. In case of conflict between the quote and these terms, the quote prevails.

The Company reserves the right to correct any manifest error of price, schedule or description within 7 days of confirmation, or within 24 hours if departure falls within 7 days.

The quote is valid for the period stated on it, failing which 15 days. After that period, or in case of late booking, the quote lapses and the services must be re-sourced.

Article 4. Price

4.1. Price and revision. The total price including all taxes stated in the accepted quote is based on the economic data known at the date of the quote. Pursuant to Articles L. 211-12 and R. 211-8 of the French Tourism Code, it may be revised upwards or downwards between the conclusion of the contract and the start of the Services solely to reflect changes in:

- the price of passenger transport resulting from the cost of fuel or other power sources;
- the level of taxes or fees on the travel services included in the contract imposed by third parties not directly involved in its performance, including tourist taxes and access fees;
- exchange rates relevant to the contract.

The variation is passed on in proportion to the share of the element concerned in the price, as stated in the quote, on the basis of the reference rates, taxes and exchange rates shown there. Any increase is notified to the Client on a durable medium, with justification and calculation, no later than twenty days before the start of the Services. No revision applies within the twenty days preceding the start. If the increase exceeds 8 % of the total price, the Client may terminate the contract free of charge within the reasonable period notified and obtain a full refund. In case of a decrease, the Company passes it on after deducting its actual administrative expenses, which it substantiates on request.

4.2. Included and excluded items. The total price includes the Services expressly listed in the accepted quote and any stated handling fees. Unless the quote states otherwise, it does not include: services not expressly listed, security deposits paid to accommodation providers and rental companies, tourist tax and similar local contributions such as environmental or recycling levies, paid on site per person per night, admission fees not listed, parking, excess baggage, meals, drinks and personal expenses, gratuities, and insurance.

4.3. Insurance. The Services include no insurance. Clients are strongly advised to take out, before the start of the Services, cover including at least cancellation costs, medical expenses and repatriation. The Company may provide the details of an insurance intermediary. The Client remains free to arrange cover with any provider of their choice.

Article 5. Entry requirements and health formalities

The Services take place in Metropolitan France unless the quote states otherwise. Entry is unrestricted for citizens of the European Union, the European Economic Area and Switzerland, on presentation of a valid national identity card or passport. Citizens of third countries may enter France for tourist stays of up to 90 days without a visa, provided they hold a passport valid for at least 3 months beyond the intended return date. Citizens of other nationalities should check entry requirements with the French embassy or consulate in their country of residence. No vaccinations are required to enter Metropolitan France.

This information is general. It is the Client's responsibility to check it before departure and to carry any prescription or medical documentation required for their treatment. The Company accepts no liability for refusal of entry due to non-compliant or insufficient documents; the cancellation fees of the article "Cancellation by the Client" then apply.

Article 6. Payment

5.1. Schedule. Bookings more than 45 days before the start of the Services: 30 % deposit at booking, balance due no later than 45 days before the start. Bookings 45 days or less before the start: 100 % at booking. The quote may provide for a higher deposit or a different schedule where providers require it, in particular for ticketing, exclusive-use accommodation and groups.

5.2. Late payment. If payment is not received by the due date, and eight days after a formal notice has remained without effect, the Company may terminate the contract at the Client's fault. Amounts paid remain due and the cancellation fees of the article "Cancellation by the Client" apply at the date of termination. Any sum unpaid at its due date bears interest, automatically and without formal notice, at the statutory interest rate for consumers and, for business clients, at the rate provided by Article L. 441-10 of the French Commercial Code plus the fixed recovery indemnity. Fees charged to the Company by providers because of the delay are re-invoiced to the Client on presentation of evidence. The Company may withhold vouchers until full payment.

5.3. Currency and bank charges. All payments in euros. Exchange charges and fees levied by the Client's own bank are the Client's responsibility.

5.4. Payment methods. Bank transfer to the account stated on the quote. Card payment by secure payment link, with no surcharge for consumers. ANCV holiday vouchers (Chèques-Vacances Classic or Connect), with no surcharge, for partial or full payment; paper vouchers are sent by registered post to the registered office, detached from their booklet, unendorsed, valid for at least three months after receipt, and are deemed received no later than 45 days before the start of the Services; Connect vouchers are settled through the ANCV payment link. For bookings 45 days or less before the start, only instant card payment or immediate transfer is accepted. The Company may request any documentation useful for fraud prevention. Amounts paid by holiday vouchers are not refundable in cash; where a refund is due, they are returned as a credit note.

5.5. Security deposit and damage. Certain accommodation providers and rental companies require a security deposit on arrival, as a card pre-authorisation, cheque or cash, whose amount and terms are stated on the voucher. It is returned on departure, after inspection, less the cost of damage, missing items, cleaning not carried out and repairs found necessary. The Client is responsible for all damage caused to the accommodation, rented equipment, vehicle and common areas during the Services, by themselves or by the persons they host or are responsible for. Where the damage exceeds the deposit, or where the provider claims the difference from the Company, the Client reimburses the Company in full within fifteen days on presentation of the statement and supporting documents.

Article 7. Modification requested by the Client

6.1. Non-essential services, such as additional activities, equipment or lessons: modifications possible up to 14 days before the start, subject to availability and price adjustment. Essential services, such as accommodation, transport, dates or duration: any request is treated as a partial or total cancellation under the article "Cancellation by the Client", followed by a new booking at the current rate. Handling fees where a modification results in a price reduction: €39 where the initial total price is below €600, €59 from €600 to below €1,000, €89 from €1,000. No modification is possible within 24 hours of the start.

6.2. Occupancy and change of occupants. The price of an accommodation unit, room, mas, villa, chalet or apartment is set per unit, on the basis of its capacity and the number of occupants declared at booking. A child, whatever their age, counts as an occupant. Any reduction in the number of occupants after booking gives no reduction in the unit price. Any increase is subject to the provider's prior agreement, within the authorised capacity, and results in the price being recalculated at the current rate. The withdrawal of one or more occupants from a unit kept by the others gives no refund for accommodation; the nominative services of withdrawn persons fall under the article "Cancellation by the Client".

6.3. Services subject to specific conditions. Certain Services carry stricter modification, cancellation or payment terms than these terms: exclusive-use or non-flexible negotiated accommodation, estates, mas and villas, dated ticketing, transport tickets, lift passes, lessons, passes and nominative items, and services purchased on a non-refundable basis. These conditions are stated in the quote, prevail over these terms for the Services concerned, and are accepted by the Client with the quote. The corresponding fees are due in full from the moment the Company issues or pays them to the provider, whatever the date of the request.

6.4. Nominative items. Transport tickets, lift passes, lessons, dated tickets and passes issued in a participant's name are neither modifiable, transferable nor refundable once issued. Any error in name, first name or date of birth supplied by the Client is treated as a cancellation of the item concerned followed by a new booking.

Article 8. Fitness, special requests and minors

Certain Services involve walking, uneven ground, changes in elevation, boat trips or outdoor activities. The description states the level expected. Any medical condition, disability, pregnancy or mobility difficulty likely to affect the performance of the Services must be notified in writing before booking; the Company will endeavour to accommodate it, without guarantee, as certain sites are not accessible to persons with reduced mobility, and may request a medical certificate. Special requests (dietary requirements, allergies, child seats) are notified at booking and are not a condition of the contract. Minors are accepted only when accompanied by a responsible adult booked under the same contract; tastings are prohibited to them by law.

Article 9. Cancellation by the Client

The Client may terminate the contract at any time before the start of the Services. Requests are sent in writing to the Company's contact address, quoting the booking reference; the date of receipt applies. The following fees apply:

Date of termination	Fee due
More than 60 days before the start	30 % of the total price, minimum the deposit
59 to 31 days	50 % of the total price
30 to 21 days	75 % of the total price
20 days or less, or no-show	100 % of the total price

This schedule constitutes standardised termination fees based on the date of termination and the expected cost savings and income from re-selling the Services, pursuant to Article L. 211-14 of the French Tourism Code. It takes into account the non-refundable cancellation fees charged to the Company by providers, a significant part of which become due upon booking, and file handling costs. Handling fees and any insurance premiums are not refundable.

Services subject to specific conditions (Article 6.3) and nominative items (Article 6.4) are due in full from their issue or payment to the provider, whatever the date of termination. The quote identifies them.

The following are treated as cancellations: no-show at departure or arrival, inability to take part for lack of documents or formalities, non-payment, and any request to modify an essential service. Any Service shortened, interrupted or not used by the Client gives no refund.

Amounts due to the Client are refunded within 14 days of termination, less the applicable fees. A cancellation receipt is issued within the same period. Bank charges remain the Client's responsibility.

Exceptional and unavoidable circumstances. Pursuant to Article L. 211-14 II of the French Tourism Code, the Client may terminate the contract free of charge before the start of the Services where exceptional and unavoidable circumstances occurring at the destination or its immediate vicinity have significant consequences for the performance of the contract or for the carriage of passengers to the destination. The Client is entitled to a full refund within 14 days, without additional compensation.

Article 10. Modification and cancellation by the Company

The Company may make minor changes to the contract, notifying the Client in writing. The following do not constitute significant changes: replacing a guide, driver or escort with a person of equivalent qualification, changing the order of visits, replacing a site, restaurant or activity that has become unavailable with an equivalent of comparable quality, changing accommodation for an establishment of equivalent category in the same area, and adjusting timings by up to three hours.

Where the Company is compelled to change an essential element, cannot meet an accepted special requirement, or increases the price by more than 8 %, it informs the Client on a durable medium under Article R. 211-9. The Client has 7 days, reduced to 4 days within 30 days of departure and 48 hours within 14 days, to accept the change, choose the alternative offered, or terminate the contract free of charge. Silence within the period is deemed acceptance of the change. On termination, all amounts paid are refunded within 14 days.

Compensation. Where a significant change or a cancellation by the Company is not justified by exceptional and unavoidable circumstances, non-payment, or the minimum number of participants not being reached, and the Client refuses the alternative, the Company refunds all amounts paid and pays fixed compensation: nil where notice is given 84 days or more before the start, €10 per person from 83 to 29 days, €20 from 28 to 15 days, €30 from 14 to 8 days, €40 at 7 days or less. This

compensation is at least equal to the fee the Client would have paid had they cancelled at that date, pursuant to Article R. 211-10.

Article 11. Termination by the Company

The Company may terminate the contract and refund all amounts paid in full, without further compensation, in the cases provided by Article L. 211-14 III of the French Tourism Code: where the minimum number of participants stated in the quote is not reached, giving notice no later than 20 days before the start for journeys of more than 6 days, 7 days for journeys of 2 to 6 days and 48 hours for journeys of less than 2 days; and where exceptional and unavoidable circumstances prevent it from performing the contract, giving notice as soon as possible.

Article 12. Non-performance and compensation

If a Service is not performed in conformity with the contract, the Company remedies the situation without undue delay, unless this is impossible or entails disproportionate costs given the extent of the non-conformity and the value of the Services. If a significant portion cannot be provided, replacement services are offered at no extra cost; failing that, an appropriate price reduction is granted. Where the Client's return is impossible because of exceptional and unavoidable circumstances, the Company bears the cost of necessary accommodation, of equivalent category where possible, for up to three nights, subject to the protective rules for persons with reduced mobility, pregnant women, unaccompanied minors and persons needing medical assistance, provided the Company was informed at least 48 hours in advance.

Liability is capped at three times the total price, excluding personal injury and damage caused intentionally or negligently, subject to applicable international conventions.

Article 13. Travel documentation

Approximately 10 days before the start, and in any event in good time, the Company sends by email the detailed programme, vouchers, provider contact details, meeting and departure times, the emergency number and all practical information. Certain vouchers are issued on site by the provider; failure to collect them is treated as a no-show and gives no refund. The Company is not liable for non-receipt of documents due to incorrect contact details supplied by the Client.

Article 14. Transfer of the contract

Pursuant to Articles L. 211-11 and R. 211-7 of the French Tourism Code, the Client may transfer the contract to a person meeting the same conditions, including fitness where the programme requires it, by notifying the Company in a manner allowing acknowledgement of receipt no later than 7 days before the start, stating the transferee's identity and contact details.

The transfer gives rise to a flat fee of €50 per person transferred, corresponding to handling, plus the costs actually charged by providers for the change, which the Company substantiates on request. The Client is informed that certain accommodation providers and rental companies treat any change of name as a cancellation followed by a new booking: in that case the provider's cancellation fees apply to the item concerned and the new booking is only secured subject to availability. Nominative items under Article 6.4 are not transferable. The quote identifies the Services subject to these rules.

Transferor and transferee are jointly liable for payment of the balance and the transfer costs. Any insurance taken out is neither transferable nor refundable.

Article 15. No right of withdrawal

Pursuant to Article L. 221-28 12° of the French Consumer Code, accommodation, transport, catering and leisure services to be provided on a specific date or period, as well as package travel contracts, are not subject to the 14-day right of withdrawal applicable to distance sales. The Client therefore has no right of withdrawal once the contract is concluded. If insurance is taken out separately, the applicable withdrawal rights are those of the French Insurance Code and the insurer's terms.

Article 16. Groups

A group is any booking for ten or more participants, or any booking placed by a legal entity, works council, association, educational establishment, club, tour operator or agency on behalf of several participants, or any booking designated as such in the quote. Groups are governed by these terms and by the Company's Special group conditions, attached to the quote, which prevail over these terms in case of conflict. They cover in particular the payment schedule, headcount confirmation, the name list, partial cancellations, coach transport and collective accommodation. The signatory of the booking, the Organiser, is the Company's sole contact and is answerable for the participants they register.

Article 17. Conduct and exclusion

The Client undertakes to follow the instructions of guides, drivers and escorts, the programme timings, the house rules of establishments and the rules of each site. The Company and its providers reserve the right to exclude from the Services, without refund or compensation, any participant whose behaviour endangers their own safety or that of others, seriously disrupts the stay, or breaks the law. Return costs and damage caused are then borne by the participant concerned.

Article 18. Image rights

The Company and its partners may take photographs and videos during the Services for communication and promotional purposes. By accepting these terms, the Client authorises their use across all media, free of charge and without time limitation. This authorisation extends to the other participants booked under the same contract, whom the Client declares to have informed. A Client who does not wish to be photographed or filmed must notify the Company in writing before the start. This objection does not apply to ambient footage in which individuals cannot be identified.

Article 19. Confidentiality

The Company handles with discretion all information relating to stays, client preferences and identities. Partner addresses, confidential venues, negotiated rates and operational information shared in connection with a stay are confidential and may not be disclosed, reproduced or used for a direct booking without the Company's prior written consent.

Article 20. Personal data

Data controller: Aura Provence. Purposes: performance of the contract, management of bookings with providers, sending offers and information with consent, handling requests and complaints. Recipients: the providers performing the Services, and carriers and authorities where regulations require the transmission of passenger data. Retention: booking data 5 years from the end of the Services, card number 15 months, security code never retained, marketing 3 years from the last contact, complaints for the duration of processing. Rights of access, rectification, erasure, restriction, objection and portability: info@auraprovence.com, attaching a copy of an identity document if necessary. Complaints may be lodged with the CNIL, <https://www.cnil.fr>.

Article 21. Assistance

Pursuant to Articles L. 211-17-1 and R. 211-11 of the French Tourism Code, the Company provides timely assistance to any Client in difficulty, including useful information on health services, local authorities and consular assistance, and help with long-distance communications and finding alternative travel arrangements. The 24/7 emergency number is +33 6 68 17 28 88, WhatsApp available. A reasonable fee not exceeding actual costs may be charged where the difficulty was caused intentionally or negligently by the Client.

Article 22. Liability

Pursuant to Article L. 211-16 of the French Tourism Code, the Company is liable as of right for the proper performance of the Services included in the contract, except where the damage is attributable to the Client, to a third party unconnected with the provision of the Services and unforeseeable or unavoidable, or to exceptional and unavoidable circumstances. The Company is not liable for services bought on site by the Client and not included in the contract, nor for connecting travel arranged on the Client's own initiative. For individual services that do not constitute a package, the Company's liability is that of an intermediary and the provider's terms apply. Liability is capped at three times the total price, excluding personal injury and damage caused intentionally or negligently, within the limits of applicable international conventions.

Article 23. Complaints

During the stay, the Client reports any non-conformity as soon as it arises, both to the provider concerned on site and to the Company on the emergency number shown on the voucher, pursuant to Article L. 211-16 II of the French Tourism Code. This dual notification is a condition of the possibility of remedying the difficulty and, for certain providers, of the admissibility of any later complaint. Absent notification within twenty-four hours, no reduction or compensation may be claimed for a failure that could have been remedied on site. After the stay, complaints are sent by email to info@auraprovence.com, with the booking reference and supporting documents, within 28 days of the end of the Services.

Article 24. Mediation and dispute resolution

In the event of a dispute, the Client first contacts the Company in writing. Failing a satisfactory reply within 60 days, a consumer Client may refer the matter free of charge to the consumer mediator to which the Company belongs: MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel, within one year of their written complaint. The Client may also use the European online dispute resolution platform: <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Failing an amicable settlement, disputes fall within the jurisdiction of the competent French courts. For business clients, the Marseille economic activities court has exclusive jurisdiction. These terms are governed by French law. Should any provision be held void, the others remain in force. The Company's failure to rely on a breach does not amount to a waiver.

Article 25. Intellectual property

All documents, content, images, itineraries, programmes, materials and descriptions provided by the Company remain its exclusive property. Any reproduction, distribution or adaptation without prior written authorisation is prohibited. The Aura Provence, Aura Mountain and Aura Magdalene names and their constituent elements are protected.

Article 26. Evidence and communication of the contract

Data held in the Company's information systems, including quotes, orders, requests and communications, constitutes evidence and may be produced as the equivalent of a written document. The Client may obtain a copy of these terms and of their booking details for 5 years, or 10 years above €120, on request to info@auraprovence.com.

Article 27. Entry into force

These terms, version 2.0, come into force on 1 September 2026 and supersede all prior versions. Contracts concluded before that date remain governed by the version in force at their conclusion. In the event of any discrepancy between the French version and a translation, the French version prevails.

Annex 1. General characteristics of the services

1. Accommodation

- Descriptions and photographs are provided by type; minor variations are possible. The Company guarantees the category and bed types.
- Arrival and departure times are shown on the voucher, typically 2 pm and 10 am in hotels, 4 pm and 10 am in mas or villas. Late arrivals must be announced to the provider.
- Security deposit, occupancy and damage: see Articles 5.5 and 6.2.
- Pets are not accepted everywhere; see the booking sheet. Works and neighbourhood disturbances are outside the Company's control.

2. Transfers, shuttles and private driver

- Pick-up points and times are shown on the voucher. Flight or train delays: inform the Company immediately on the emergency number; waiting time beyond the allowance stated in the quote is charged.
- No-show attributable to the Client: the service is due and non-refundable.
- Private driver: waiting time, mileage and area are specified in the quote; extra hours and detours are charged according to the communicated scale; fines, tolls, parking and damage attributable to the Client are at their expense.
- Seat belts are compulsory; child seats on prior request. The driver may refuse a passenger whose condition endangers safety.

3. Private visits, experiences, dining and ticketing

- Nominative services by time slot; strict adherence to timings. A Client's lateness gives no right to rescheduling or refund.
- Dated ticketing: neither modifiable nor refundable once issued, unless stated otherwise.
- Tastings are subject to alcohol legislation and prohibited to minors. Allergies and diets must be declared before booking, without guarantee of result.
- Restaurants: tables are booked at the agreed times; menus are indicative and may vary with the season and supply.

4. Boat trips and outdoor activities

- Boat trips are subject to the operator's departure clearance and to weather conditions, in particular the mistral. Cancellation by the operator gives rise to rescheduling or a replacement service of comparable quality, failing which a refund of the service concerned only.
- Outdoor activities may be shortened or replaced for safety reasons without this constituting a significant change to the contract.

5. Weather and hazards

Weather, in particular heat, mistral, rough seas and prefectural closures of forest massifs and calanques, is outside the Company's control. An administrative closure constitutes an exceptional and unavoidable circumstance; rescheduling or replacement is offered where the provider accepts it.

Annex 2. Summary of the Client's rights, package travel

Where the booking constitutes a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302, the Client benefits in particular from the following rights:

- Receive all essential information before concluding the contract.
- Aura Provence is responsible for the proper performance of the entire package.
- An emergency number is provided for assistance during the stay, +33 6 68 17 28 88.
- The Client may transfer the package under the conditions of the article "Transfer of the contract".
- The price may only be increased within the limits of the article "Price", never within twenty days of the start; above an 8 % increase the Client may terminate free of charge.
- Termination free of charge is possible in the event of a significant change or of exceptional and unavoidable circumstances.
- Right to a price reduction or compensation for improper performance.
- Right to assistance in the event of difficulty.
- In the event of insolvency, refund of amounts paid is guaranteed by APST.

Financial guarantee: APST, 87-89 rue La Boétie (entrance at 89), 75008 Paris, info@apst.travel, +33 (0)1 44 09 25 35