

AURA PROVENCE

Conditions Générales de Vente — General Terms & Conditions

Version 1.2 — En vigueur / Effective 1er juin 2025

SASU au capital de 7 500 € — SIREN 940 282 577 — RCS Marseille

20 Impasse des haies — 13013 Marseille

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

Immatriculation opérateur de voyages (Atout France) : IM013250009

VERSION FRANÇAISE — FRENCH VERSION

- Partie A — Formulaire d'information standardisée UE (avant-contrat obligatoire)
- Partie B — Reproduction intégrale des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du tourisme
- Partie C — Conditions Générales de Vente Aura Provence

ENGLISH VERSION — VERSION ANGLAISE

- Part D — Standard Information Form (EU)
- Part E — Summary of applicable French Tourism Code provisions
- Part F — General Terms and Conditions — English translation

*En cas de contradiction entre les deux versions, la version française prévaut.
In case of discrepancy between the two versions, the French version shall prevail.*

PARTIE A — FORMULAIRE D'INFORMATION STANDARDISÉE

Conformément à l'arrêté du 1er mars 2018 fixant le modèle de formulaire d'information pour la vente de voyages et de séjours — à remettre au client avant toute conclusion de contrat.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un voyage à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302, transposée en droit français par l'ordonnance n° 2017-1717 du 20 décembre 2017 et codifiée aux articles L. 211-1 et suivants du Code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux voyages à forfait.

Aura Provence sera entièrement responsable de la bonne exécution du voyage à forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Aura Provence dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le voyage à forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable 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 en toutes circonstances.
- Les voyageurs peuvent céder leur voyage à forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du voyage à forfait est ferme et définitif dès la conclusion du contrat. Aucune révision de prix à la hausse liée au coût du carburant ou des taux de change n'est appliquée.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés si l'un des éléments essentiels du forfait subit une modification importante.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables (exemples : catastrophe naturelle, situation sécuritaire grave sur le lieu de destination).
- Les voyageurs peuvent à tout moment résilier le contrat avant le début du voyage moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés (voir barème en Partie C).
- Si, après le début du voyage, des éléments importants ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées seront proposées, sans supplément de prix.
- Les voyageurs ont droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si Aura Provence devenait insolvable, les montants versés seraient remboursés. 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 l'APST si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Aura Provence. Directive (UE) 2015/2302 transposée dans le Code du tourisme : <https://www.legifrance.gouv.fr>

PARTIE B — ARTICLES R 211-3 À R 211-11 DU CODE DU TOURISME

Reproduit intégralement conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme.

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. Il peut 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.

Article R 211-4

Avant la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant communique au voyageur les informations suivantes :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage : destination(s), itinéraire, périodes de séjour avec dates et nombre de nuitées, moyens et catégories de transport, lieux et dates de départ et de retour, situation et catégorie de l'hébergement, repas fournis, visites et excursions, langue des services touristiques, aptitude aux personnes à mobilité réduite ;
- 2° Le nom commercial et l'adresse géographique de l'organisateur ou du détaillant, ses coordonnées téléphoniques et, le cas échéant, celles de l'organisateur ;
- 3° Le prix total du voyage à forfait toutes taxes comprises et, si nécessaire, tous les frais supplémentaires ;
- 4° Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier de paiement du solde ;
- 5° Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage et la date limite de résiliation si ce nombre n'est pas atteint ;
- 6° Des informations générales sur les conditions applicables en matière de passeports et de visas ainsi que les formalités sanitaires ;
- 7° La mention que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage moyennant paiement de frais de résiliation appropriés ;
- 8° Des informations sur les assurances facultatives ou obligatoires.

Article R 211-5

Lorsque le contrat de voyage à forfait est conclu, l'organisateur ou le détaillant fournit au voyageur une copie ou une confirmation du contrat sur support durable. Le voyageur est en droit de demander un exemplaire papier si le contrat a été conclu en présence physique et simultanée des parties.

Article R 211-6

Le contrat de voyage à forfait ou sa confirmation contient l'ensemble du contenu de la convention, dont notamment :

- 1° Les caractéristiques principales des services de voyage ;
- 2° La dénomination sociale, l'adresse géographique, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de l'organisateur et, le cas échéant, du détaillant ;
- 3° Le prix total et les modalités de révision ;
- 4° Les modalités de paiement ;
- 5° Les exigences particulières du voyageur acceptées ;
- 6° La mention qu'Aura Provence est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat ;
- 7° Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées ;
- 8° Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'urgence permettant de contacter Aura Provence en cours de séjour ;

- 9° Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes et sur les voies de recours amiables disponibles ;
- 10° Des informations sur le droit du voyageur de céder son contrat.

Article R 211-7

Le voyageur peut céder son contrat de voyage à forfait à un cessionnaire remplissant les mêmes conditions, à condition d'en informer l'organisateur sur support durable au plus tard sept jours avant le début du voyage. Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde et des frais supplémentaires liés à la cession.

Article R 211-8

Après la conclusion du contrat, les prix ne peuvent être majorés que si le contrat prévoit expressément cette possibilité, précise les modalités de calcul et indique que le voyageur a droit à une réduction en cas de baisse. Aura Provence ne prévoit pas de révision de prix : le prix fixé dans le devis accepté est ferme et définitif.

Article R 211-9

Toute modification significative d'un élément essentiel du contrat proposée par l'organisateur avant le début du voyage doit être notifiée au voyageur sans délai sur support durable. Le voyageur dispose d'un délai raisonnable pour accepter la modification ou résoudre le contrat sans frais. Si la modification entraîne une baisse de qualité ou de coût, le voyageur a droit à une réduction de prix.

Article R 211-10

Lorsque le contrat comporte une clause de révision de prix, celle-ci doit préciser les modalités de calcul à la hausse et à la baisse, notamment : le montant des frais de transport, les devises de référence et la part du prix concernée par la variation. Aura Provence ne recourt pas à une telle clause : le prix est ferme dès la conclusion du contrat.

Article R 211-11

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur se trouve dans l'impossibilité d'exécuter le contrat en raison de circonstances extérieures, il doit informer le voyageur et lui proposer, sans frais, soit une modification du contrat, soit la résolution avec remboursement intégral des sommes versées.

PARTIE C — CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Article 1. Informations relatives à Aura Provence

Raison sociale : Aura Provence

Forme juridique : Société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU)

Capital social : 7 500 €

SIREN : 940 282 577 — RCS Marseille

N° TVA intracommunautaire : FR55940282577

Siège social : 20 Impasse des haies, 13013 Marseille, France

Représentant légal : M. Gabriel Hodoul, Président

Immatriculation opérateur de voyages (Atout France) : IM013250009

Assurance RCP 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 (insolvabilité) : 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

Numéro d'urgence 24h/24 (en cours de séjour) : +33 06 68 17 28 88 (WhatsApp disponible)

Article 2. Prestations

2.1. Nature des Prestations

Aura Provence commercialise :

- Des voyages à forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et des articles L. 211-1 et s. du Code du tourisme : combinaison d'au moins deux services de voyage (hébergement, transferts privés, visites, navettes, restauration, activités, etc.) vendus à prix tout compris pour le même voyage ou séjour.
- Des prestations isolées (« dry ») : vente d'un seul service de voyage (ex. transfert, chauffeur privé, hébergement seul, visite privée, billetterie datée).

Lorsque la combinaison commandée constitue un voyage à forfait, le Client bénéficie des droits spécifiques rappelés en Partie A et de la garantie financière APST. Lorsque la commande porte sur des prestations isolées, le régime « forfait » ne s'applique pas.

2.2. Ventes via agences de voyages partenaires (B2B)

Lorsque les Prestations sont commercialisées auprès du Client final par l'intermédiaire d'une agence de voyages tierce (détaillant), les conditions applicables à la relation entre Aura Provence 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 CGV s'appliquent, à titre supplétif, en l'absence de convention cadre spécifique.

2.3. Événements tiers inclus dans un séjour

Lorsque le séjour comprend des prestations annexes à un événement organisé par un tiers (conférence, forum, salon, concert, etc.), Aura Provence n'est responsable que des prestations qu'elle organise directement (hébergement, transferts, restauration, activités). En cas d'annulation, de report ou de modification de l'événement tiers, le remboursement éventuel des prestations Aura Provence est traité conformément aux présentes CGV indépendamment de toute décision de l'organisateur tiers. La responsabilité d'Aura Provence est strictement limitée à ses propres prestations.

Article 3. Commande et acceptation des CGV

Le Client peut commander une Prestation auprès d'Aura Provence par email (info@auraprovence.com) ou par téléphone (+33 04 11 78 92 93).

Processus : la Société émet un devis détaillant les Prestations et y joint les présentes CGV. Le Client confirme par retour écrit (email) ; la Société émet alors un bon de commande. Le Contrat est formé à réception de l'Acompte (cf. Article 5.1) ou du Paiement intégral selon les cas.

Acceptation des CGV : le règlement de l'Acompte ou du Prix Total vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV par le Client. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV préalablement à tout paiement, celles-ci lui ayant été transmises avec le devis. Toute demande particulière du Client acceptée par la Société ne sera réputée acquise qu'à son inscription expresse sur le bon de commande ou le devis validé.

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

Article 4. Prix

4.1. Prix ferme et définitif

Le prix total toutes taxes comprises (« Prix Total ») indiqué dans le devis accepté est ferme et définitif. Aura Provence ne procède à aucune révision de prix à la hausse après la conclusion du contrat, quelles que soient les évolutions des coûts du carburant, des taux de change ou des taxes de tiers. Cette garantie de prix est valable pour l'ensemble de la durée séparant la confirmation du début des Prestations.

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.

Le Prix Total n'inclut pas, notamment : les Prestations non expressément mentionnées, les cautions versées aux hébergeurs, la taxe de séjour, les frais de parking, les excédents bagages, les frais de restauration et dépenses personnelles, les assurances optionnelles.

4.3. Assurance voyage

Les présentes Prestations ne comprennent pas d'assurance voyage. Il est fortement recommandé au Client de souscrire, avant son séjour, une assurance couvrant au minimum les frais d'annulation et les frais de rapatriement médical. Des formules d'assurance voyage peuvent être proposées sur devis ; le Client demeure libre de s'assurer auprès de tout organisme de son choix.

Article 4 bis. Formalités administratives et sanitaires

Les séjours organisés par Aura Provence se déroulent en France métropolitaine (Marseille, Provence, Côte Bleue, Luberon, Sainte-Baume, Cassis et environs). Les informations ci-après sont fournies à titre général et à titre informatif ; il appartient au Client de vérifier leur validité auprès des autorités compétentes de son pays de résidence avant le départ.

Ressortissants de l'Union européenne

L'entrée en France est libre pour les ressortissants de l'UE, de l'Espace économique européen et de la Suisse. Une carte nationale d'identité ou un passeport en cours de validité est suffisant.

Ressortissants hors Union européenne

Les ressortissants du Royaume-Uni, des États-Unis, du Canada et d'autres pays tiers peuvent entrer en France sans visa pour des séjours touristiques de moins de 90 jours, sous réserve de détenir un passeport valide encore valable au minimum 3 mois après la date de retour prévue. Les ressortissants d'autres nationalités doivent vérifier les conditions d'entrée auprès de l'ambassade ou du consulat de France dans leur pays de résidence.

Formalités sanitaires

Aucune vaccination n'est obligatoire pour entrer en France métropolitaine. Le Client doit s'assurer d'être à jour de ses vaccinations recommandées (selon les recommandations de son pays de résidence) et de disposer de toute ordonnance ou documentation médicale nécessaire pour ses médicaments. Aura Provence recommande de consulter un médecin ou le centre de vaccination de référence avant le départ pour toute question santé spécifique.

Aura Provence décline toute responsabilité en cas de refus d'entrée sur le territoire français dû à des documents non conformes ou insuffisants.

Article 5. Paiement

5.1. Échéancier

- Réservations à plus de 45 jours du début des Prestations : acompte 30 % du Prix Total à la commande ; solde au plus tard 45 jours avant le début des Prestations.
- Réservations à 45 jours ou moins du début des Prestations : 100 % du Prix Total à la commande.

À défaut de paiement à l'échéance, la commande peut être annulée par la Société ; les sommes déjà versées restent acquises sans préjudice des frais d'annulation applicables (Article 7).

5.2. Devise et frais bancaires

Paiement en euros. Les frais de change et bancaires sont à la charge du Client.

5.3. Moyens de paiement

- Virement bancaire (sans frais) : IBAN FR02 3000 2029 2500 0007 0566 M40 — BIC CRLYFRPP
- Carte bancaire via Stripe (+3 % de frais)
- Chèques-Vacances ANCV (Classic ou Connect, +3 % de frais)

Pour les réservations tardives (≤ 45 jours), seul le paiement instantané (CB/Stripe) peut être accepté. Les Chèques-Vacances Classic (papier) sont à envoyer en recommandé avec avis de réception à l'adresse du siège. Les Chèques-Vacances Connect sont traités via lien de paiement sécurisé.

Article 6. Modification à l'initiative du Client

Prestations non essentielles (ex. : ajout d'activités) : modifications possibles jusqu'à 14 jours avant le début, sous réserve de disponibilité et d'ajustement de prix.

Prestations essentielles (transport/hébergement, dates, durée) : toute demande est assimilée à une annulation partielle ou totale (voir Article 7), puis à une nouvelle commande.

Frais de dossier en cas de modification entraînant une baisse de prix : 39 € TTC (Prix Total initial < 600 €) — 59 € TTC (600 – 1 000 €) — 89 € TTC ($\geq 1\,000$ €). Aucune modification possible à moins de 24h du début.

Article 7. Annulation à l'initiative du Client

En cas d'annulation par le Client, les frais suivants sont appliqués :

- Plus de 60 jours avant le début des Prestations : 30 % du Prix Total (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 / no-show : 100 % du Prix Total

La demande d'annulation doit être adressée par écrit à info@auraprovence.com en rappelant le numéro de commande. Les frais bancaires restent à la charge du Client. Les sommes versées en Chèques-Vacances ne sont pas remboursables en numéraire.

Remboursement : les sommes dues au Client sont remboursées dans un délai maximum de 14 jours suivant la résolution du contrat, déduction faite des frais d'annulation applicables, conformément à l'article L. 211-14 du Code du tourisme. Un reçu d'annulation confirmant le montant remboursé est émis dans ce même délai.

Circonstances exceptionnelles et inévitables (CE & I) : conformément à l'article L. 211-14 du Code du tourisme, le Client peut résoudre le Contrat sans frais avant le début des Prestations en cas de CE & I survenant au lieu de destination et ayant des conséquences importantes sur l'exécution. Le Client a droit au remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours.

Article 8. Modification et annulation à l'initiative d'Aura Provence

La Société peut apporter des modifications mineures (au sens du Code du tourisme), dont elle informe le Client par écrit. En cas de modification significative, le Client peut : accepter la modification, choisir une prestation de substitution (si proposée), ou résoudre le Contrat sans frais avec remboursement intégral.

Article 8 bis. Indemnité en cas de modification ou d'annulation par la Société

En cas de modification significative ou d'annulation par la Société non justifiée par des CE & I ou un défaut de paiement, et lorsque le Client refuse la solution alternative, la Société rembourse toutes les sommes versées et verse une indemnité forfaitaire :

- Notification ≥84 jours avant le début : 0 €
- Notification 83 à 29 jours : 10 € par personne
- Notification 28 à 15 jours : 20 € par personne
- Notification 14 à 8 jours : 30 € par personne
- Notification 7 jours ou moins : 40 € par personne

Article 9. Inexécution et dédommagement

Si une Prestation n'est pas exécutée conformément au Contrat, la Société y remédie dans les meilleurs délais. Si une part importante des Prestations ne peut être fournie, des prestations de remplacement sont proposées sans supplément. Le plafond d'indemnisation (hors préjudices corporels et faute lourde) est limité au triple du Prix Total.

Article 10. Résolution à l'initiative d'Aura Provence

Le Contrat peut être résolu avec remboursement intégral si le nombre minimal de participants n'est pas atteint (information au plus tard 20 jours / 7 jours / 48h avant le début selon la durée), ou en cas de CE & I rendant l'exécution impossible.

Article 11. Délivrance

Environ 10 jours avant le début des Prestations, la Société transmet par email le programme détaillé, les bons d'échange (vouchers), les coordonnées des prestataires et toutes informations pratiques utiles au bon déroulement du séjour.

Article 12. Cession du contrat

Le Client peut céder le Contrat à un tiers remplissant les conditions requises, en informant la Société par écrit au plus tard 7 jours avant le début des Prestations. Des frais forfaitaires de 50 € TTC par personne cédée s'appliquent, en sus des frais éventuels des prestataires tiers. Le cédant et le cessionnaire demeurent solidairement responsables du paiement du solde. Certains services nominatifs (billetterie émise, pass) sont non cessibles ; le Client en sera informé à la demande.

Article 13. Droit à l'image

Aura Provence et ses partenaires peuvent être amenés à réaliser des photos et vidéos lors des Prestations à des fins de communication et de promotion. En acceptant les présentes CGV, le Client autorise Aura Provence à utiliser les images le représentant sur tous supports (réseaux sociaux, site internet, supports commerciaux), à titre gratuit et sans limitation de durée. Cette autorisation vaut également pour les autres participants inscrits sur le même contrat. Le Client qui ne souhaite pas être photographé ou filmé en informe la Société par écrit avant le début des Prestations à info@auraprovence.com ; la Société s'engage à en tenir compte dans toute la mesure du possible. Cette opposition ne saurait affecter les captations d'ambiance non individualisables.

Article 14. Confidentialité

Aura Provence s'engage à traiter avec discrétion toutes les informations relatives aux séjours, aux préférences et à l'identité de ses clients. Les adresses partenaires, lieux confidentiels et informations opérationnelles communiqués dans le cadre d'un séjour constituent des informations confidentielles ne pouvant être divulguées ou reproduites sans accord écrit préalable de la Société.

Article 15. Données personnelles

Responsable de traitement : Aura Provence. Finalités : (i) exécution du Contrat ; (ii) envoi d'offres et informations sur consentement ; (iii) traitement des demandes.

Durées de conservation : données de commande 5 ans (numéro CB 15 mois, cryptogramme non conservé) ; prospection 3 ans ; réclamations selon durée de traitement.

Droits RGPD (accès, rectification, effacement, limitation, opposition, portabilité) : info@auraprovence.com. Réclamation CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Article 16. Assistance

La Société apporte, dans les meilleurs délais, une aide au bénéficiaire en difficulté, notamment : informations sur les services de santé, autorités locales et assistance consulaire, aide à la communication à distance et à la recherche de prestations alternatives. Le numéro d'urgence 24h/24 est le +33 06 68 17 28 88 (WhatsApp disponible).

Article 17. Responsabilité

Aura Provence est responsable de la bonne exécution des Prestations comprises au Contrat, sauf si le dommage est imputable : (i) au Client ; (ii) à un tiers étranger à l'exécution (imprévisible et inévitable) ; ou (iii) à des circonstances exceptionnelles et inévitables. L'indemnisation est limitée au triple du Prix Total, hors préjudices corporels et dommages intentionnels.

Article 18. Réclamations

Toute réclamation doit être adressée par email à info@auraprovence.com avec le numéro de commande. En cours de séjour, le Client informe immédiatement le prestataire local concerné. Après le séjour, la réclamation est transmise dans un délai de 28 jours après la fin des Prestations.

Article 19. Règlement des différends — Médiation

En cas de litige, le Client est invité à contacter Aura Provence en premier lieu à info@auraprovence.com. En l'absence de solution amiable dans un délai raisonnable, le Client peut recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Aura Provence est en cours d'adhésion à un organisme de médiation de la consommation agréé ; les coordonnées de cet organisme seront communiquées dès que l'adhésion sera finalisée. À défaut d'accord amiable, le litige relève de la compétence des juridictions françaises compétentes. Les présentes CGV sont régies par le droit français.

Article 20. Propriété intellectuelle

Tous documents, contenus, images, plans, supports et descriptifs remis par la Société demeurent sa propriété exclusive. Toute reproduction, diffusion ou adaptation sans autorisation écrite préalable est interdite.

Article 21. Preuve

Les données contenues dans les systèmes d'information d'Aura Provence (commandes, demandes, communications) ont valeur probante et peuvent être produites comme moyen de preuve équivalent à l'écrit.

Article 22. Entrée en vigueur

Les présentes CGV entrent en vigueur le 1er juin 2025 et remplacent toute version antérieure. 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 photos fournis par type ; variations non substantielles possibles. La Société garantit la catégorie et le type de couchages.
- Arrivées/départs : horaires indiqués sur voucher (indicatif : hôtel 14h/10h).
- Dépôt de garantie éventuellement exigé à l'arrivée par l'hébergeur.
- Animaux : non admis partout ; se référer à la fiche de réservation.
- Travaux et aléas de voisinage hors contrôle de la Société.

2. Transferts et navettes privés

- Points de prise en charge et horaires indiqués sur voucher.
- Retards de vols/trains : informer immédiatement la Société au numéro d'urgence.
- No-show imputable au Client : prestation due, non remboursable.
- Sécurité : ceinture obligatoire ; sièges bébé/rehausseurs sur demande préalable.

3. Chauffeur privé

- Temps d'attente, kilométrage et périmètre géographique précisés au devis.
- Heures supplémentaires et détours facturés selon barème communiqué.
- PV, péages, stationnement et dommages imputables au Client à sa charge.

4. Visites privées, expériences et billetterie

- Prestations nominatives par créneau ; respect strict des horaires.
- Dégustations soumises à la législation alcool ; interdites aux mineurs.
- Billetterie datée : non modifiable ni remboursable une fois émise, sauf mention contraire.
- Allergies et régimes alimentaires : à déclarer impérativement avant réservation.

5. Conditions météo et aléas

La météo (chaleur, mistral, mer agitée, fermetures préfectorales des massifs/calanques) ne relève pas du contrôle de la Société. Une fermeture administrative constitue une CE & I : un report ou remplacement sera proposé si le fournisseur l'accepte.

6. Demandes particulières et aptitudes

Toute demande spécifique (régime alimentaire, accès PMR, sièges enfants) doit être signalée à la réservation. La Société s'efforce d'y répondre sans garantie. Toute condition médicale ou handicap susceptible d'affecter l'exécution doit être signalé(e) préalablement.

ANNEXE 2 — RÉSUMÉ DES DROITS DU CLIENT (VOYAGE À FORFAIT)

Lorsque la commande constitue un voyage à forfait (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 (+33 06 68 17 28 88).
- Le Client peut céder son forfait sous conditions (voir Article 12).
- Le prix fixé dans le devis accepté est ferme et définitif ; aucune révision à la hausse n'est appliquée.
- Résolution sans frais possible en cas de modification importante ou de CE & I.
- Droit à réduction de prix et/ou 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

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

AURA PROVENCE

General Terms and Conditions

English translation — For information purposes only — French version prevails

PART D — STANDARD INFORMATION FORM

Pursuant to EU Directive 2015/2302 on package travel and linked travel arrangements, transposed into French law by Ordinance No. 2017-1717 of 20 December 2017 — to be provided to the client prior to conclusion of any package travel contract.

The combination of travel services offered to you constitutes a package within the meaning of Directive (EU) 2015/2302, transposed into French law under Articles L. 211-1 et seq. of the French Tourism Code.

You will therefore benefit from all the rights granted by the European Union applicable to package travel.

Aura Provence will be fully responsible for the proper performance of the package as a whole.

Furthermore, as required by law, Aura Provence holds protection to refund your payments and, where transport is included in the package, to ensure your repatriation in the event of insolvency.

Essential rights under Directive (EU) 2015/2302

- Travellers will receive all essential information about the package before concluding the contract.
- There is always at least one professional who is responsible for the proper performance of all the travel services included in the contract.
- Travellers are provided with an emergency telephone number or details of a contact point where they can reach the organiser at all times.
- Travellers may transfer the package to another person at reasonable notice and possibly subject to additional costs.
- The price of the package is fixed and final from the date of contract conclusion. No upward revision linked to fuel costs or exchange rates will be applied.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee and receive a full refund if any of the main characteristics of the package are significantly altered.
- Travellers may terminate the contract without paying any termination fee before the start of the package in the event of exceptional and unavoidable circumstances (EUC) — e.g. serious security situation at the destination.
- Travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee (see schedule in Part F).
- If significant elements of the package cannot be provided as agreed after commencement, suitable alternative arrangements must be offered at no extra cost.
- Travellers are entitled to a price reduction and/or compensation for any lack of conformity in the performance of travel services.
- The organiser must provide assistance if the traveller is in difficulty.
- In the event of insolvency of Aura Provence, payments will be refunded. Aura Provence holds 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 APST if services are refused due to Aura Provence's insolvency. Directive (EU) 2015/2302 as transposed into national law: <https://www.legifrance.gouv.fr>

PART E — SUMMARY OF FRENCH TOURISM CODE PROVISIONS

The following is an informational summary of Articles R 211-3 to R 211-11 of the French Tourism Code, reproduced in full in French in Part B of this document as required by Article R 211-12. The French text is the legally binding version.

Pre-contractual information (Art. R 211-4)

Before concluding the contract, Aura Provence communicates to the client: the main characteristics of the travel services (destinations, dates, accommodation, transport, meals, excursions, language of services, accessibility); the company's full details; the total all-inclusive price; payment terms and deposit schedule; minimum group size requirements; general passport, visa and health formalities; the right to cancel before departure; and information on optional or compulsory insurance.

Contract confirmation (Art. R 211-5)

A copy or confirmation of the contract is provided on a durable medium upon conclusion. The client may request a paper copy if the contract was concluded in person.

Price (Art. R 211-8)

Aura Provence does not apply any price revision clause. The price stated in the accepted quote is firm and final for the entire period between confirmation and the start of services.

Transfer of contract (Art. R 211-7)

The client may transfer the contract to a third party meeting the same conditions, provided Aura Provence is notified in writing no later than 7 days before the start of services. Transferor and transferee are jointly liable for payment of the balance and any additional costs.

Modification by organiser before departure (Art. R 211-9)

Any significant modification proposed by Aura Provence before departure is notified to the client without delay on a durable medium. The client may accept the modification or terminate the contract without charge.

PART F — GENERAL TERMS AND CONDITIONS

*English translation for information purposes. In case of discrepancy, the French version (Part C) shall prevail.
Applicable French law: Code du tourisme, Articles L. 211-1 et seq. and R. 211-1 et seq.*

Article 1. Company Information

Company name: Aura Provence

Legal form: Simplified joint-stock company with sole shareholder (SASU)

Share capital: €7,500

SIREN: 940 282 577 — Marseille Trade Register (RCS)

VAT number: FR55940282577

Registered office: 20 Impasse des haies, 13013 Marseille, France

Legal representative: Mr Gabriel Hodoul, President

Travel operator registration (Atout France): IM013250009

Professional liability insurance: Hiscox SA, 35F Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg

Financial guarantee (insolvency): 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 number (during stay): +33 06 68 17 28 88 (WhatsApp available)

Article 2. Services

2.1. Nature of Services

Aura Provence offers: package travel (combining at least two travel services at an all-inclusive price); and individual services (a single travel service such as a private transfer, accommodation only, or a private guided visit).

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

2.2. Sales via travel agency partners (B2B)

Where Services are sold to the end Client through a third-party travel agency (retailer), the relationship between Aura Provence and the agency is governed by the framework agreement between the two professionals, pursuant to Articles L. 211-7 and L. 211-17-3 of the French Tourism Code. These GTC apply on a supplementary basis in the absence of a specific framework agreement.

2.3. Third-party events

Where the stay includes services ancillary to an event organised by a third party (conference, forum, trade show, concert, etc.), Aura Provence is responsible solely for the services it directly organises (accommodation, transfers, dining, activities). Aura Provence's liability is strictly limited to its own services, independently of any decision by the third-party event organiser.

Article 3. Booking and Acceptance of GTC

Bookings may be made by email (info@auraprovence.com) or phone (+33 04 11 78 92 93). Aura Provence issues a detailed quote. The Client confirms in writing (email); Aura Provence then issues an order confirmation. The contract is formed upon receipt of the Deposit (see Article 5.1) or full payment.

Acceptance of GTC: payment of the Deposit or Total Price constitutes full and unconditional acceptance of these GTC. The Client acknowledges having read these GTC prior to payment, as they are transmitted together with the quote. Any special request accepted by Aura Provence is only binding if expressly noted on the order confirmation or accepted quote.

Aura Provence reserves the right to correct any manifest error (price, schedule, description) within 7 days of confirmation, or within 24 hours if departure is within 7 days.

Article 4. Price

4.1. Fixed and final price

The total all-inclusive price ("Total Price") stated in the accepted quote is fixed and final. Aura Provence will not increase the price after contract conclusion, regardless of changes in fuel costs, exchange rates, or third-party taxes. This price guarantee applies for the entire period between confirmation and the start of Services.

4.2. Included and excluded items

The Total Price includes the Services expressly listed in the accepted quote and any stated handling fees. It does not include: services not expressly listed, security deposits paid to accommodation providers, tourist tax, parking fees, excess baggage, dining and personal expenses, optional insurance.

4.3. Travel insurance

Travel insurance is not included in the Services. Clients are strongly advised to take out insurance covering at least cancellation costs and emergency medical repatriation before their stay. Travel insurance options may be available on request; clients are free to arrange cover with any provider of their choice.

Article 4 bis. Entry requirements and health formalities

EU / EEA / Swiss citizens

Entry to France is unrestricted for EU, EEA and Swiss citizens. A valid national identity card or passport is sufficient.

Non-EU citizens (UK, USA and others)

Citizens of the United Kingdom, the United States, Canada and most other non-EU countries may enter France for tourist stays of up to 90 days without a visa, provided they hold a valid passport with at least 3 months' validity beyond the intended return date. Citizens of other nationalities should verify entry requirements with the French embassy or consulate in their country of residence.

Health formalities

No vaccinations are required to enter Metropolitan France. Clients should ensure they carry any prescription documentation required for medication. Aura Provence recommends consulting a healthcare professional before travel for any specific health concerns. Aura Provence accepts no liability for refusal of entry due to non-compliant or insufficient travel documents.

Article 5. Payment

5.1. Payment schedule

- Bookings more than 45 days before the start of Services: 30% deposit at booking; balance due no later than 45 days before the start of Services.
- Bookings 45 days or less before the start of Services: 100% of Total Price at booking.

If payment is not received by the due date, the booking may be cancelled by Aura Provence; amounts already paid remain due subject to the applicable cancellation fees (Article 7).

5.2. Currency

All payments in euros. Exchange and bank charges are the Client's responsibility.

5.3. Payment methods

- Bank transfer (no surcharge): IBAN FR02 3000 2029 2500 0007 0566 M40 — BIC CRLYFRPP
- Credit/debit card via Stripe (+3% surcharge)
- ANCV holiday vouchers — Chèques-Vacances — (+3% surcharge)

Article 6. Modifications requested by the Client

Non-essential services (e.g. additional activities): modifications possible up to 14 days before start of Services, subject to availability and price adjustment. Essential services (accommodation, transport, dates, duration): any request is treated as a partial or total cancellation (see Article 7) followed by a new booking. Handling fees apply in the event of a price reduction resulting from a modification: €39 (Total Price < €600)

— €59 (€600–€1,000) — €89 (Pts1,000+). No modifications are possible within 24 hours of the start of Services.

Article 7. Cancellation by the Client

In the event of cancellation by the Client, the following fees apply:

- More than 60 days before start of Services: 30% of Total Price (minimum: the Deposit)
- 59 to 31 days: 50% of Total Price
- 30 to 21 days: 75% of Total Price
- 20 days or less / no-show: 100% of Total Price

Cancellation requests must be sent in writing to info@auraprovence.com with the booking reference. Bank charges remain the Client's responsibility. Amounts paid by holiday vouchers (Chèques-Vacances) are not refundable in cash.

Refund: amounts due to the Client will be refunded within 14 days of contract termination, after deduction of applicable cancellation fees, pursuant to Article L. 211-14 of the French Tourism Code.

Exceptional and Unavoidable Circumstances (EUC): pursuant to Article L. 211-14 of the French Tourism Code, the Client may terminate the contract without charge before the start of Services in the event of EUC occurring at the destination and having significant consequences for the performance of the package. The Client is entitled to a full refund within 14 days.

Article 8. Modifications and cancellation by Aura Provence

Aura Provence may make minor modifications (as defined by the French Tourism Code), notifying the Client in writing. In the event of a significant modification, the Client may: accept the modification; choose an alternative service (if offered); or terminate the contract without charge with a full refund within 14 days.

Article 8 bis. Compensation for modification or cancellation by Aura Provence

In the event of a significant modification or cancellation by Aura Provence not justified by EUC or non-payment, and where the Client refuses the alternative offered, Aura Provence refunds all amounts paid and pays a fixed compensation:

- Notice ≥84 days before start: €0
- Notice 83 to 29 days: €10 per person
- Notice 28 to 15 days: €20 per person
- Notice 14 to 8 days: €30 per person
- Notice 7 days or less: €40 per person

Article 9. Non-performance and compensation

If any Service is not performed in conformity with the contract, Aura Provence will remedy the situation without undue delay. If a significant portion of the Services cannot be provided, suitable replacement services will be offered at no extra cost. The liability cap (excluding personal injury and gross negligence) is three times the Total Price.

Article 10. Termination by Aura Provence

The contract may be terminated with full refund if the minimum number of participants is not reached (notice given no later than 20 days / 7 days / 48 hours before start depending on duration), or in the event of EUC making performance impossible.

Article 11. Documentation

Approximately 10 days before the start of Services, Aura Provence will send by email the detailed programme, exchange vouchers, provider contact details and all practical information needed for the stay.

Article 12. Transfer of contract

The Client may transfer the contract to a third party meeting the required conditions, by notifying Aura Provence in writing no later than 7 days before the start of Services. A flat fee of €50 per person transferred applies, plus any additional costs charged by third-party providers. Transferor and transferee are jointly

liable for payment of the balance. Certain nominative services (issued tickets, passes) are non-transferable; the Client will be informed upon request.

Article 13. Image rights

Aura Provence and its partners may take photos and videos during Services for communication and promotional purposes. By accepting these GTC, the Client grants Aura Provence the right to use images featuring them across all media (social networks, website, commercial materials), free of charge and without time limitation. This authorisation also applies to other participants listed on the same contract. Any Client who does not wish to be photographed or filmed must notify Aura Provence in writing before the start of Services at info@auraprovence.com; Aura Provence will take all reasonable steps to comply. This objection does not apply to ambient footage in which individuals cannot be identified.

Article 14. Confidentiality

Aura Provence undertakes to handle with discretion all information relating to stays, client preferences and identities. Partner addresses, confidential venues and operational information shared in connection with a stay are confidential and may not be disclosed or reproduced without Aura Provence's prior written consent.

Article 15. Personal data

Data controller: Aura Provence. Purposes: (i) contract performance; (ii) sending offers and information with consent; (iii) handling requests. Retention periods: booking data 5 years (card number 15 months; CVV not retained); marketing 3 years; complaints as required. GDPR rights (access, rectification, erasure, restriction, objection, portability): info@auraprovence.com.

Article 16. Assistance

Aura Provence will provide timely assistance to any Client in difficulty, including: information on health services, local authorities and consular assistance; help with remote communications; and help finding alternative travel services. 24/7 emergency number: +33 06 68 17 28 88 (WhatsApp available).

Article 17. Liability

Aura Provence is liable for the proper performance of all Services included in the contract, except where damage is attributable to: (i) the Client; (ii) an unforeseeable and unavoidable third party; or (iii) EUC. Liability is capped at three times the Total Price, excluding personal injury and intentional damage.

Article 18. Complaints

All complaints must be sent by email to info@auraprovence.com with the booking reference. During the stay, the Client must immediately notify the relevant local provider. After the stay, complaints must be submitted within 28 days of the end of Services.

Article 19. Dispute resolution — Mediation

In the event of a dispute, the Client is invited to contact Aura Provence first at info@auraprovence.com. If no amicable solution is reached, the Client may use the European online dispute resolution platform (ODR): <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. Aura Provence is in the process of joining an approved consumer mediation body; full details will be provided once membership is finalised. In the absence of an amicable agreement, disputes are subject to the jurisdiction of the competent French courts. These GTC are governed by French law.

Article 20. Intellectual property

All documents, content, images, plans, materials and descriptions provided by Aura Provence remain its exclusive property. Any reproduction, distribution or adaptation without prior written authorisation is prohibited.

Article 21. Evidence

Data held in Aura Provence's information systems (orders, requests, communications) constitutes evidence and may be produced as the equivalent of a written document in any legal proceedings.

Article 22. Entry into force

These GTC come into force on 1 June 2025 and supersede all prior versions. In the event of any discrepancy between the French and English versions, the French version shall prevail.

ANNEX — SUMMARY OF CLIENT RIGHTS (PACKAGE TRAVEL)

Where the booking constitutes a package (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 06 68 17 28 88).
- The Client may transfer the package under the conditions set out in Article 12.
- The price stated in the accepted quote is fixed and final; no upward revision is applied.
- Termination without charge possible in the event of significant modification or EUC.
- Right to price reduction and/or compensation for poor performance.
- Right to assistance in the event of difficulty.
- In the event of insolvency: refund of amounts paid guaranteed by APST.

Financial guarantee — APST

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