

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE — AVA NOUTRA

Article 1 — Identification du vendeur

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « CGV ») régissent les relations contractuelles entre :

Ava Noutra, entreprise individuelle exploitée par Charlotte Bussat

Siège : 8 rue de l'Arlequin, 74000 Annecy

SIREN : 985 384 601 — SIRET : 985 384 601 00029

TVA intracommunautaire : FR28985384601

Immatriculation Atout France : IM074260006

Garantie financière : Groupama [référence 4000719217/0]

Assurance Responsabilité Civile Professionnelle : Hiscox — police PL-FR-PSC000080791/00

Courriel : hello@avanoutra.com — Site : www.avanoutra.com

ci-après « Ava Noutra » ou « le prestataire »,

et toute personne physique ou morale effectuant une réservation, ci-après « le client » ou « le participant ».

Toute réservation implique l'adhésion pleine et entière du client aux présentes CGV.

Article 2 — Objet et nature des prestations

Ava Noutra conçoit et organise des excursions touristiques expérientielles à la journée ou à la demi-journée, en petit groupe (8 participants maximum), à la rencontre de producteurs et artisans locaux dans les massifs et territoires autour d'Annecy, ainsi que des prestations sur mesure pour groupes et entreprises (séminaires, événements).

Les prestations comprennent le transport en véhicule depuis un point de rendez-vous défini, l'accompagnement, et les activités/dégustations décrites dans le descriptif de chaque excursion. Les excursions étant réalisées à la journée et n'incluant pas de nuitée, elles ne constituent pas, en principe, des « forfaits touristiques » au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme. Ava Noutra reste néanmoins un opérateur immatriculé au registre des opérateurs de voyages et de séjours et applique les obligations d'information et de responsabilité afférentes.

Article 3 — Information précontractuelle

Conformément au Code du tourisme, Ava Noutra communique au client, avant toute réservation, via le descriptif publié sur son site et/ou ses supports de vente, les informations essentielles relatives à chaque excursion :

- les caractéristiques principales : itinéraire, étapes, lieu et heure de rendez-vous, heure approximative de retour, durée, prestations et dégustations incluses ;
- la taille maximale du groupe et, le cas échéant, le nombre minimal de participants requis ;
- la langue de l'accompagnement ;
- les conditions d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (précisées excursion par excursion) ;
- le prix total TTC et ce qu'il comprend ou non ;
- les modalités de paiement ;
- les conditions d'annulation.

Le client reconnaît avoir pris connaissance de ces informations avant de réserver.

Article 4 — Réservation et formation du contrat

La réservation s'effectue en ligne via le module de réservation du site, ou par tout autre moyen convenu avec Ava Noutra (courriel, message, plateforme de réservation, devis signé). Le contrat est formé à réception du paiement de l'acompte et de l'envoi au client d'une confirmation de réservation par courriel.

Le client garantit l'exactitude des informations transmises lors de la réservation. Il s'engage à communiquer un numéro de téléphone et une adresse courriel valides, permettant à Ava Noutra de le joindre en cas de modification.

Article 5 — Prix

Les prix sont indiqués en euros, toutes taxes comprises. Le prix affiché « à partir de » correspond au tarif de base par adulte ; des tarifs spécifiques peuvent s'appliquer (enfant, gratuité selon l'âge), précisés au moment de la réservation.

Sauf mention contraire dans le descriptif, le prix comprend le transport depuis le point de rendez-vous, l'accompagnement et les prestations/dégustations décrites. Il ne comprend pas les dépenses personnelles, les repas non mentionnés, ni l'acheminement du client jusqu'au point de rendez-vous.

Les prix sont fermes une fois la réservation confirmée.

Article 6 — Modalités de paiement

La réservation est validée par le versement d'un acompte de **30 %** du prix total, réglé au moment de la réservation (paiement sécurisé via Mollie, ou virement bancaire). Le solde est réglé au plus tard 24h avant l'excursion (ou le jour même dans le cas d'un règlement en espèces).

À défaut de paiement du solde dans le délai prévu, Ava Noutra se réserve le droit d'annuler la réservation, l'acompte restant acquis à titre de frais.

Article 7 — Annulation ou modification par le client

Toute demande d'annulation doit être adressée par écrit (courriel) à Ava Noutra. La date de réception de la demande fait foi.

Le barème de frais suivant s'applique :

- annulation à plus de 48 heures avant l'excursion : remboursement intégral ;

- annulation à moins de 48 heures ou absence au départ : 30 % du prix total retenu.

Le client peut céder sa réservation à une autre personne remplissant les conditions de participation, en informant Ava Noutra dans un délai raisonnable avant le départ.

Article 8 — Annulation ou modification par Ava Noutra

Nombre minimal de participants. La réalisation de certaines excursions est conditionnée à un nombre minimal de 2 participants. Si ce seuil n'est pas atteint, Ava Noutra peut annuler l'excursion en informant le client au plus tard 24h avant le départ. Le client se voit alors proposer une autre date ou le remboursement intégral des sommes versées, sans autre indemnité.

Conditions météorologiques et sécurité. Certaines excursions se déroulent en zone de montagne. Ava Noutra peut annuler, écourter ou modifier l'itinéraire pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques, ou de fermeture d'un site partenaire (remontées mécaniques, sites naturels). Dans la mesure du possible, une prestation de remplacement équivalente ou une nouvelle date est proposée ; à défaut, les sommes correspondant aux prestations non réalisées sont remboursées.

Force majeure. La responsabilité d'Ava Noutra ne saurait être engagée en cas d'inexécution due à un cas de force majeure ou au fait d'un tiers étranger à la prestation.

Article 9 — Absence de droit de rétractation

Conformément à l'article L. 221-28 du Code de la consommation, les prestations de services de transport, de restauration et d'activités de loisirs fournies à une date ou selon une périodicité déterminée **ne sont pas soumises au droit de rétractation de 14 jours**. En réservant, le client reconnaît qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation et que seules les conditions d'annulation de l'article 7 s'appliquent.

Article 10 — Obligations et comportement du client

Le client s'engage à se présenter au point de rendez-vous à l'heure indiquée. Tout retard peut entraîner l'impossibilité de participer, sans remboursement.

Le client adopte un comportement respectueux des lieux visités, des producteurs, des autres participants et des consignes de sécurité données par l'accompagnatrice. Ava Noutra se réserve le droit d'exclure, sans remboursement, tout participant dont le comportement compromettrait la sécurité ou le bon déroulement de l'excursion.

Dégustations d'alcool. Certaines excursions incluent des dégustations de vins ou de spiritueux. Elles sont réservées aux personnes majeures. L'abus d'alcool est dangereux pour la santé, à consommer avec modération. Le client reste responsable de sa consommation.

Santé et aptitude physique. Le client s'assure que son état de santé est compatible avec l'excursion choisie et signale à la réservation toute contrainte particulière (mobilité, allergie alimentaire, etc.). Les conditions d'accessibilité propres à chaque excursion sont précisées dans le descriptif.

Article 11 — Responsabilité et assurance

Ava Noutra est responsable de la bonne exécution des prestations qu'elle propose, dans les conditions prévues par le Code du tourisme. Elle a souscrit une assurance de responsabilité civile professionnelle (Hiscox, police PL-FR-PSC000080791/00) et une garantie financière (Groupama n°4000719217/0) destinée au remboursement des fonds versés en cas de défaillance. Il est recommandé au client de vérifier qu'il dispose d'une assurance individuelle couvrant les dommages corporels et matériels susceptibles de survenir pendant l'excursion, ainsi que, le cas échéant, une assurance annulation. Ava Noutra ne saurait être tenue responsable des objets personnels perdus, volés ou endommagés durant l'excursion.

Article 12 — Réclamations et médiation

Toute réclamation relative à l'exécution d'une prestation doit être adressée à Ava Noutra par écrit dans les meilleurs délais, à l'adresse hello@avanoutra.com, afin de rechercher une solution amiable.

Article 13 — Données personnelles

Les données collectées lors de la réservation (nom, coordonnées, informations nécessaires à la prestation) sont traitées par Ava Noutra pour la gestion de la réservation et de la relation client. Elles ne sont pas cédées à des tiers à des fins commerciales. Conformément au Règlement général sur la protection des données (RGPD), le client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, qu'il peut exercer à l'adresse hello@avanoutra.com.

Article 14 — Droit applicable et litiges

Les présentes CGV sont soumises au droit français. En cas de litige, et après échec de toute tentative de résolution amiable et de médiation, les tribunaux français sont compétents.

CGV mises à jour le 03/07/2026. Ava Noutra se réserve le droit de modifier les présentes conditions ; la version applicable est celle en vigueur à la date de la réservation.