

Conditions générales de contrat

Le présent document contractuel régit l'achat de services via le site web <https://www.guidedtours-spain.com/es/>, propriété de Nhue Concierge S.L. (ci-après le prestataire). L'acceptation de ce document implique que l'utilisateur :

- a. A lu et compris le contenu des présentes ;*
- b. Dispose de la capacité juridique suffisante pour conclure un contrat ;*
- c. Assume toutes les obligations des présentes ;*
- d. Est majeur.*

Ces conditions générales sont valables pour une durée indéterminée et s'appliquent à tous les achats effectués via ce site web.

Le prestataire se réserve le droit de modifier unilatéralement les présentes conditions générales, sans affecter les biens ou promotions achetés avant la modification.

L'utilisateur, en son nom propre ou au nom de la ou des personnes qu'il représente, accepte les présentes conditions générales. Il est de leur responsabilité de vérifier que les informations fournies lors de la réservation du circuit sont exactes et à jour.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Nhue Concierge S.L. est une plateforme numérique permettant à l'utilisateur d'accéder à toutes les informations relatives aux circuits proposés et de gérer facilement sa réservation.

Les réservations sont valables exclusivement pour les utilisateurs ayant accepté intégralement les conditions générales et particulières de vente. Sans cette acceptation, la réservation ne sera pas possible.

Chaque circuit est soumis à des conditions spécifiques, qui

varient selon la destination choisie. Ces conditions spécifiques figurent dans chaque circuit sélectionné et prévalent sur les conditions générales.

La procédure d'achat se déroule en espagnol, en anglais et en français.

IDENTITÉ DES PARTIES

Le fournisseur des biens achetés par l'utilisateur est Nhue Concierge S.L. (CIAN AN -185087-2) en tant qu'agence de voyages en ligne, dont le siège social est situé C/ Pavaneras N3, 18009, Granada (Local Bajo) (Espagne), C.I.F. : B-18966085, numéro de téléphone du service client : 958991134 et/ou adresse e-mail : customerservice@nhue.es. L'utilisateur du site web fournit les données dont il est entièrement responsable de l'utilisation et de la conservation, et est responsable de l'exactitude des données personnelles fournies au prestataire.

OBJET DU CONTRAT

Ce document a pour objet de régir la relation contractuelle entre le prestataire et l'utilisateur afin de traiter la réservation demandée et de proposer des services personnalisés lorsque l'utilisateur coche la case correspondante (lors du processus en ligne). La relation contractuelle de traitement de la réservation demandée implique l'acceptation d'un service spécifique, affiché publiquement sur le site web, en échange d'un prix spécifique, en fonction des caractéristiques de chaque voyage.

CHANGEMENT POLITIQUE D'ANNULATION ET DE MODIFICATION

Toutes les réservations sont soumises à la politique de modification et d'annulation du grossiste. Toute modification et/ou annulation peut entraîner des frais qui dépendent, au cas par cas, de la politique établie par chaque fournisseur et de la réglementation en vigueur.

Pendant ce processus et avant toute confirmation, il est essentiel de lire et de comprendre la politique de modification et d'annulation du circuit sélectionné auquel la réservation sera soumise. Cependant, si le service est annulé pour quelque raison que ce soit, le client sera informé dans les meilleurs délais par téléphone et/ou par e-mail. Nous sommes à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

Tous les services contractés sont soumis à des frais d'annulation à compter du paiement de la réservation. Ces frais peuvent varier selon le(s) fournisseur(s), et leur montant varie selon le délai de notification de l'annulation.

Modifications de réservation :

Demandes de places supplémentaires pour augmenter le nombre de participants. Le groupe doit être confirmé.

Modifications avant le début du service contracté.

Si la modification affecte le début prévu À compter de la date de réception du contrat, Nhue Concierge S.L. ne peut garantir la disponibilité de la nouvelle demande et de ses conditions avant d'avoir consulté le grossiste ou d'avoir examiné les places disponibles. Cette demande sera transmise à l'entreprise concernée et, dès réception de sa réponse, le client sera dûment informé pour information et décision ultérieure.

Modifications après le début du service contractuel

En cas de modification des termes du contrat après le début du service, Nhue Concierge S.L. s'engage à tenter de satisfaire les demandes de l'utilisateur par tous les moyens disponibles. Toute modification demandée entraînant de nouvelles conditions sera communiquée à l'utilisateur à l'avance afin que le voyage puisse les accepter.

Annulations :

Les modifications de date, les changements de nom de passager et les annulations de passager sont considérés comme des annulations de réservation et sont soumis aux frais

correspondants, le cas échéant (précisés pour chaque voyage).

Les annulations peuvent être dues à :

1. Résiliation du contrat pour des raisons imputables à l'organisateur ou annulation du voyage. Si le consommateur ou l'utilisateur choisit de résilier le contrat en raison de modifications essentielles du voyage ou si le voyage est annulé avant la date de départ convenue pour une raison non imputable au consommateur ou à l'utilisateur, il aura droit, dès la résiliation du contrat, au remboursement de la totalité des sommes versées ou à un autre voyage de qualité équivalente ou supérieure, sous réserve qu'il soit possible de le proposer. En cas d'annulation du voyage par le voyageur avant son début ou de refus d'un voyage de remplacement, tous les paiements effectués pour le voyage ou par un tiers en son nom seront remboursés sans retard excessif et, en tout état de cause, dans un délai n'excédant pas quatorze jours calendaires à compter de la date de résiliation du contrat.

En cas de qualité inférieure des voyages proposés, le consommateur sera remboursé, le cas échéant, sur la base des sommes versées et des différences de prix prévues au contrat.

Frais d'annulation

Ces frais seront détaillés pour chaque voyage contracté, en fonction du voyage et du préavis.

Frais d'annulation pour les transferts ou autres services supplémentaires

En cas d'annulation, les frais correspondants s'appliqueront, qu'il s'agisse d'une annulation partielle ou totale. Les mêmes frais d'annulation s'appliqueront selon les délais détaillés dans la section « Transferts ». Les frais d'annulation correspondant au service partiellement ou totalement annulé seront également applicables et cumulatifs, conformément à la politique d'annulation du grossiste ou du fournisseur. Leur montant variera en fonction du délai de notification de

l'annulation.

DROIT DE RÉTRACTATION

L'utilisateur ne bénéficie pas du droit de rétractation pour les prestations liées à des activités récréatives si le contrat prévoit une date de prestation spécifique.

Toutefois, en cas d'annulation de l'activité, nous conseillons au client de lire attentivement les informations relatives à la prestation concernée. En l'absence de conditions d'annulation spécifiques pour le produit ou le service concerné, celui-ci est non annulable et non modifiable, et donc non remboursable.

Si des conditions spécifiques sont applicables au service ou au produit, celles-ci prévalent sur les conditions générales d'annulation indiquées ici.

Remboursements suite à une erreur dans le service.

Remboursements suite à une erreur dans le service. Dans ce cas, nous nous engageons à échanger le service contre un service identique, sous réserve de disponibilité. Si l'échange est impossible, le montant sera remboursé sur le moyen de paiement indiqué.

DESCRIPTION ET INFORMATIONS SUR LES SERVICES.

Pour tous nos services, vous recevrez des informations précises et détaillées sur chaque circuit ou service contractuel, incluant notamment :

- L'itinéraire et la durée du circuit.
- Le moyen de transport, les dates et heures de départ et de retour, les caractéristiques et catégories (privé ou partagé), les points de prise en charge, la durée, les emplacements des arrêts intermédiaires et, le cas échéant, les correspondances. L'heure exacte de départ et l'heure approximative de retour vous seront communiquées à l'avance.
- Les principales caractéristiques du circuit.
- Les visites, excursions ou autres services inclus dans

le prix total convenu du circuit. La taille approximative du groupe.

- La langue dans laquelle les services seront fournis.
- Si le voyage est généralement adapté aux personnes à mobilité réduite, des informations précises sur l'adéquation du voyage à leurs besoins.
- Informations générales sur les documents requis.
- Le prix, toutes taxes comprises et, le cas échéant, tous frais, suppléments et autres coûts supplémentaires, ou, si ces coûts ne peuvent être raisonnablement estimés avant la conclusion du contrat, une indication du type de frais supplémentaires que le voyageur pourrait devoir supporter.
- Le nombre minimum de personnes requis, le cas échéant, pour que le voyage ait lieu et la date limite avant le début du voyage pour une éventuelle résiliation du contrat si ce nombre n'est pas atteint.
- Une indication que le voyageur peut résilier le contrat à tout moment avant le début du voyage, moyennant le paiement d'une pénalité appropriée ou, le cas échéant, de la pénalité standard appliquée à cet effet par l'organisateur.
- Nhue Concierge S.L. accepte les besoins particuliers du voyageur.
- Les billets, ainsi que les correspondances et les transports, seront fournis au voyageur suffisamment à l'avance.
- Une fois le voyage organisé, le voyageur recevra toutes les informations sur un support durable.

Service de transfert privé

Nous proposons occasionnellement des services de transport (en combinaison avec le voyage sélectionné). Ces services sont soumis à disponibilité et peuvent être sujets à modification. Veuillez vous renseigner avant la date de départ car ces services peuvent être sujets à modification. De plus, une fois

confirmés, ces services peuvent entraîner des frais d'annulation de 100 %. Veuillez consulter les conditions lors de la réservation.

Nhue propose des réservations de transfert privé avec confirmation immédiate. Nous travaillons directement avec des chauffeurs locaux et sélectionnons les meilleurs. Ainsi, nous vous assurons un départ optimal pour vos vacances.

Services spéciaux demandés par l'utilisateur :

Si un passager a besoin d'un service ou d'une assistance particulière, il doit en informer l'agence dans les meilleurs délais afin que celle-ci puisse transmettre l'information à la personne compétente ou procéder à la réservation. En cas de mobilité réduite, il doit indiquer le type de service souhaité, sa capacité à monter les escaliers, etc. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'indiquer s'il souhaite confirmer sa réservation, même en cas de refus du prestataire. La réservation ne sera confirmée qu'une fois ces informations disponibles, quel que soit le statut du service demandé.

Informations importantes à retenir pour tous nos services :

Restrictions d'âge

Tous les groupes de mineurs doivent être accompagnés d'adultes responsables.

Excursions

Pour participer aux excursions, il est indispensable de présenter un passeport ou une pièce d'identité pour chaque voyageur. Le défaut de présentation de ce document dans les délais et selon les modalités requis entraînera la perte de la réservation/entrée.

Transferts

Si vous souhaitez un transfert privé, vous pouvez en faire la demande en appelant le service client au 958991134 et/ou en envoyant un e-mail à customerservice@nhue.es.

RÉCLAMATIONS

Si votre réclamation concerne l'un des services contractuels, vous pouvez nous contacter par e-mail à customerservice@nhue.es ou par téléphone au 958991134. Nous nous ferons un plaisir de vous aider.

Procédure d'achat

La procédure d'achat peut être effectuée dans la langue choisie par l'utilisateur sur le site web. Ceci vous sera indiqué avant de procéder à l'achat. La devise utilisée sera l'euro.

Il vous suffit de sélectionner le circuit que vous souhaitez acheter et de cliquer sur l'image pour en consulter les caractéristiques et les détails. Vous pouvez sélectionner le nombre d'unités que vous souhaitez commander. Avant d'acheter, vous devez consulter tous les détails des services dans la description. Veuillez lire attentivement les détails du circuit choisi afin de prendre connaissance des éventuelles conditions particulières. Ces conditions sont disponibles dans la description de chaque circuit.

Une fois que vous avez pris connaissance de tous les détails du circuit et que vous décidez de poursuivre le processus d'achat, cliquez sur le bouton « Réserver ». Un calendrier s'ouvrira pour vous permettre de sélectionner les dates souhaitées. Après avoir sélectionné la date parmi celles disponibles, le circuit, la langue et le nombre de personnes souhaités, cliquez sur le bouton « Continuer ».

Tous les billets ajoutés au panier peuvent être supprimés, sauf indication contraire de votre part. Un formulaire s'ouvrira, que vous devrez compléter avec les informations nécessaires pour poursuivre l'achat de vos billets.

Si vous modifiez les informations saisies, le résumé affiché à l'écran sera automatiquement modifié. Même si vous ajoutez un circuit spécifique, vous pouvez poursuivre votre achat. Tous les billets sélectionnés resteront dans votre panier jusqu'à ce que vous cliquiez sur le bouton pour continuer la

réserveation.

Vous pourrez saisir des codes promo, si disponibles, pour appliquer des réductions. Des codes de réduction peuvent être offerts aux clients, commandes bénéficieront d'une réduction sur le nouvel achat, valable pour une durée déterminée et un montant minimum. Si l'utilisateur dispose d'un code de réduction, il doit le saisir avant le paiement afin que la réduction soit appliquée avant de finaliser l'achat. Sans code de réduction, la réduction ne sera pas appliquée.

Les commandes ne seront traitées qu'après que l'utilisateur aura fourni toutes les informations nécessaires, y compris les détails de sa carte bancaire, et accepté au préalable les conditions générales de vente et la politique de confidentialité correspondante.

L'achat du circuit sera finalisé une fois le paiement intégral effectué par l'utilisateur et reçu par le prestataire. Avant cette date, l'achat du circuit ne sera pas considéré comme finalisé.

Pour finaliser votre achat, cochez la case « Continuer ». Une fois vos informations vérifiées, cochez la case « Payer » pour finaliser l'achat. Vous devez, dans tous les cas, accepter les conditions générales d'achat et avoir préalablement accepté la politique de confidentialité.

Dans tous les cas, la plateforme de réservation du prestataire informera l'utilisateur de la finalisation du processus d'achat. L'utilisateur recevra également un e-mail contenant tous les détails, le prix, la date du contrat et les billets. Après avoir passé commande sur le site web, il recevra immédiatement deux e-mails à l'adresse indiquée lors du processus de commande : (i) un de confirmation de commande et (ii) un autre contenant le formulaire de commande. Il peut également le recevoir au format papier s'il le souhaite. Ce document confirme la réussite de l'achat et sert de preuve d'achat en cas de réclamation. Si vous ne recevez pas cet e-mail, veuillez vérifier votre boîte de courrier indésirable, car il pourrait avoir été détecté comme tel. Si vous ne le

trouvez pas, veuillez nous en informer au plus vite afin que nous puissions résoudre le problème.

Nhue Concierge S.L., conformément à sa politique de confidentialité, garantit la confidentialité de vos données. Pour toute question concernant votre commande, veuillez contacter le service client à l'adresse customerservice@nhue.es ou appeler le 958991134. Si, pour une raison quelconque, la réservation ne peut être traitée, le montant payé sera remboursé directement via le même moyen de paiement que celui utilisé ou celui choisi par le client. Vous pouvez appeler le service client au 958991134 et/ou envoyer un e-mail à customerservice@nhue.es.

Modes de paiement :

a) Paiements par carte de crédit/débit : avec ce mode de paiement, le client accède à un environnement sécurisé et contrôlé où il communique directement ses coordonnées bancaires à l'entité, qui le connecte à sa banque/caisse d'épargne pour autoriser la transaction. Ainsi, le paiement est effectué directement, légalement et en toute sécurité, préservant ainsi la confidentialité des informations de la carte à tout moment. b) Paiement via Apple Pay : Apple Pay est intégré à l'iPhone, l'Apple Watch, le Mac et l'iPad. Lors d'un achat, Apple Pay utilise un numéro spécifique à l'appareil et un code de transaction unique. Cela signifie que votre numéro de carte n'est jamais stocké sur votre appareil ni sur les serveurs, et qu'Apple ne le communique jamais aux commerçants.

Sécurité :

LA SOCIÉTÉ dispose des mesures de sécurité les plus strictes du marché. De plus, le processus de paiement s'effectue sur un serveur sécurisé utilisant le protocole SSL (Secure Socket Layer). Ce serveur sécurisé établit une connexion chiffrée pour la transmission des informations, garantissant ainsi leur interprétation uniquement par l'ordinateur du Client et celui

du Site. Ainsi, l'utilisation du protocole SSL garantit :

1. Que le Client communique ses données au serveur de LA SOCIÉTÉ et non à un autre ordinateur tentant de se faire passer pour lui.
2. Les données sont transmises chiffrées entre le Client et le serveur de LA SOCIÉTÉ, empêchant ainsi toute lecture ou manipulation par des tiers.

Offres et promotions :

Les offres et promotions proposées sur ce site web seront accompagnées des informations correspondantes à côté du service proposé. Vous pourrez consulter ces informations, leur durée de validité, ainsi que les caractéristiques et conditions de l'offre et de la promotion. Les réductions de prix seront clairement affichées, à côté du prix normal et sans superposition avec le prix réduit de chacune d'elles.

Exécution du voyage

Nhue Concierge S.L. sera solidairement responsable de la bonne exécution des prestations du voyage incluses dans le contrat, que ces prestations soient ou non effectuées par le client, Les mêmes prestataires ou d'autres prestataires.

Les utilisateurs doivent nous informer sans délai, compte tenu des circonstances de chaque cas, de tout défaut de conformité constaté lors de l'exécution d'une prestation touristique incluse dans le contrat.

Si l'une des prestations incluses dans le voyage n'est pas exécutée conformément au contrat, le défaut de conformité sera corrigé, sauf si cela s'avère impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, compte tenu de la gravité du défaut de conformité et de la valeur des prestations concernées.

Lorsqu'une partie importante des prestations touristiques ne peut être fournie comme convenu, des solutions de remplacement appropriées, si possible de qualité équivalente ou supérieure à celles spécifiées dans le contrat, seront proposées, sans frais supplémentaires, pour la poursuite du voyage, y compris

lorsque le retour au point de départ n'a pas lieu comme convenu. Si les solutions de remplacement proposées aboutissent à un voyage de qualité inférieure à celle spécifiée dans le contrat, une réduction de prix appropriée sera appliquée.

Les voyageurs ne peuvent refuser les forfaits alternatifs proposés que s'ils ne sont pas comparables à ceux convenus dans le contrat de voyage ou si la réduction de prix accordée est insuffisante. Si le voyage comprend le transport de passagers, dans les cas indiqués dans les deux paragraphes précédents, un transport équivalent sera assuré sans retard excessif et sans frais supplémentaires.

COMMENTAIRES, SUGGESTIONS, PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Vos commentaires et suggestions sont les bienvenus. Nous vous demandons de nous les adresser, ainsi que toute question, plainte ou réclamation, par e-mail.

De plus, des formulaires de réclamation officiels sont à la disposition des consommateurs et des utilisateurs. Vous pouvez les demander en appelant le +34 958991192 ou en envoyant un e-mail à customerservice@nhue.es.

Vos réclamations et réclamations adressées à notre service client seront traitées dans les plus brefs délais et, dans tous les cas, dans un délai maximum d'un mois. De plus, elles seront enregistrées avec un code d'identification que nous vous fournirons, vous permettant ainsi d'en assurer le suivi.

Droit applicable et juridiction compétente

Ce site web est soumis au droit espagnol. En cas de litige ou de controverse découlant de son utilisation, les parties se soumettent à la juridiction des tribunaux de Grenade. La présente clause de soumission expresse aux tribunaux de Grenade ne s'applique pas aux litiges avec les utilisateurs du site web qui, conformément à la législation en vigueur, sont des consommateurs. Dans ce cas, le prestataire et

l'utilisateur conviennent de soumettre tout litige pouvant découler de la fourniture des produits ou services couverts par les présentes Conditions générales aux tribunaux du lieu de résidence de l'utilisateur.

De même, le prestataire et l'utilisateur peuvent soumettre leurs litiges à l'arbitrage prévu par la législation sur l'arbitrage et la protection des consommateurs et des utilisateurs, ainsi qu'aux procédures extrajudiciaires de résolution des litiges établies par les codes de conduite ou autres instruments d'autorégulation. Si vous n'êtes pas d'accord avec les produits ou services contractés et que vous êtes un client de l'Union européenne, à l'exception de l'Espagne, vous pouvez visiter le lien suivant pour déposer une plainte : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>