



Conditions Générales de Vente

Date d'entrée en vigueur : mai 2025

1. Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent sans restriction ni réserves à l'ensemble des ventes réalisées par la société RUBIS ETHEVE El, au capital de 1 euro, dont le siège est situé au 14 rue des fossés – 78520 LIMAY et immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 830 751 889 (ci-après, le « **l'Accompagnateur** » ou « **RUBIS ETHEVE** »), auprès de clients particuliers (ci-après les « **Clients** »).

RUBIS ETHEVE peut être contactée aux coordonnées suivantes, notamment pour toute réclamation :

- Adresse postale : 14 rue des fossés 78520 LIMAY
- Téléphone : 06.34.59.05.52
- Adresse électronique : rubis.etheve@lauore-animation.fr

L'Accompagnateur propose ses services d'accompagnateur à une clientèle de personnes vulnérables (ci-après, les « **Clients** »), désirant être accompagnée pour voyager (ci-après les « **Prestations** »).

RUBIS ETHEVE est accompagnatrice de voyageurs, formée à l'accompagnement spécialisé et animée par la passion des voyages.

RUBIS ETHEVE accompagne les personnes du départ de leur domicile jusqu'à leur retour de voyage à leur domicile et tout au long du séjour.

Chaque accompagnement est personnalisé et adapté aux spécificités des personnes accompagnées.

RUBIS ETHEVE n'assume en aucun cas la responsabilité de l'organisation des voyages, ou de la gestion des contrats de voyage souscrits par le Client.

L'Accompagnateur n'organise pas les voyages. L'organisation des voyages est confiée à des agences de voyages pouvant bénéficier d'un Agrément Vacances Adaptées Organisées (ci-après « VAO »).

2. Application des CGV

Les présentes conditions générales définissent les modalités et conditions de vente des Prestations, ainsi que les droits et obligations des parties dans ce cadre (ci-après les « **CGV** »).

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par l'Accompagnateur auprès des Clients de même catégorie.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client.

Toute **signature de devis** implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

L'Accompagnateur est en droit d'apporter aux présentes conditions générales de vente toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

Conformément à la réglementation en vigueur, l'Accompagnateur se réserve le droit de déroger à certaines clauses des présentes Conditions Générales de Vente, en fonction des négociations menées avec le Client, par l'établissement de Conditions de Vente Particulières (ci-après « le Devis »).

3. Déclarations

Le Client déclare :

- agir en tant que consommateur au sens du Code de la consommation ;
- être âgé de plus de dix-huit (18) ans ;
- être dans un état de santé compatible pour voyager.

En cas de fausse déclaration de la part du Client, la responsabilité du Vendeur ne saurait être engagée à ce titre.

Il est précisé que le Vendeur se réserve le droit de demander un certificat médical autorisant le voyage projeté et datant de moins de trois (3) mois. Si ce dernier n'est pas en mesure de lui fournir, l'Accompagnateur peut refuser de réaliser l'accompagnement.

4. Capacité juridique et acceptation des CGV

Les Prestations proposées sont accessibles à toute personne physique de plus de dix-huit (18) ans disposant de la pleine capacité juridique pour s'engager au titre des CGV.

5. Demande d'accompagnement

Le Client prend contact avec l'Accompagnateur par tous moyens et fixe rendez-vous pour une première prise de contact à son domicile.

L'Accompagnateur établit un devis en fonction des besoins du Client et du type de voyage souhaité, en lien avec l'agence de voyage.

Le Client doit fournir l'ensemble des informations utiles à l'établissement d'un Devis.

Le Client garantit que toutes les informations qu'il donne sont exactes, à jour et sincères et ne sont entachées d'aucun caractère trompeur.

Sont expressément exclus de la demande d'accompagnement, toute prestation relevant de l'organisation en tant que tel du voyage : transports, billets, réservations etc...

5.1

La validation de la prestation n'est parfaite qu'après établissement d'un devis et acceptation expresse et par écrit par l'Accompagnateur, matérialisée par l'acceptation du devis par les deux parties.

Le Devis est établi par l'Accompagnateur après concertation sur les possibilités de voyage pour répondre aux besoins au Client.

L'accompagnement est limité à une durée de sept (7) jours consécutifs.

Le Devis peut inclure plusieurs prestations proposées par l'Accompagnateur.

La Prestation est exprimée en nombre de jours et/ou en forfait.

5.2

Les éventuelles modifications de la Prestations demandées par le Client ne seront prises en compte, que dans la limite des possibilités du Prestataire, et après signature par le Client d'un devis spécifique et ajustement éventuel du prix.

5.3

En cas d'annulation de la Prestation par le Client après son acceptation par l'Accompagnateur moins de 30 jours avant la date prévue de l'accompagnement, pour un motif autre que pour raisons de santé, l'acompte prévu aux présentes conditions générales de vente sera retenu par l'Accompagnateur.

En cas d'annulation par l'Accompagnateur pour un cas de force majeure (par exemple, maladie, situation personnelle d'urgence, sans que ces motifs soient exhaustifs), les sommes versées au titre de l'accompagnement seront totalement remboursées au Client.

6. Tarifs

6.1

Les prestations d'accompagnement sont facturées sur la base du tarif forfaitaire en vigueur au jour de la demande de devis et calculées en fonction du nombre de jours d'accompagnement et selon le devis préalablement établi par l'Accompagnateur et accepté par le Client.

Le tarif peut être ajusté en fonction des besoins spécifiques de l'accompagnement.

Les tarifs s'entendent nets et HT.

Une facture est établie par l'Accompagnateur et remise au Client par email ou papier.

Ce forfait n'inclus pas les frais de voyage de l'Accompagnateur, à savoir et sans que cette liste puisse être exhaustive : les frais de transports taxi, avion, navette etc... ; les frais de restauration, de logement, d'activités etc...

Les frais de voyage de l'accompagnateur, hors frais personnels, seront à la charge du Client. Les VAO donneront les détails de ces frais directement au Client.

L'Accompagnateur s'engage à informer le Client des frais prévus.

En cas de soins spécifiques nécessaires pendant la Prestation, les frais engendrés resteront à la charge du Client.

Aucune avance de frais ne pourra être faite par l'Accompagnateur, sauf accord exprès entre les Parties.

6.2

Un acompte de 25% de la totalité du devis devra être versé par le Client à la signature du devis. Le solde devra être versé au Prestataire avant la date de départ en voyage. A défaut, l'Accompagnateur se réserve le droit d'annuler la Prestation.

7. Droit de rétractation

Toute Prestation peut faire l'objet d'une rétractation à la condition que le Client n'ait pas donné son accord pour que la Prestation soit réalisée avant la fin du délai de rétractation et ait ainsi renoncé expressément à son droit de rétractation, notamment en réservant une séance à une heure et à une date précise.

En cas de rétractation de la part du Client, RUBIS ETHEVE remboursera tous les paiements reçus de la part de l'Acheteur, sans retard excessif et, en tout état de cause, au plus tard quatorze jours à compter du jour où RUBIS ETHEVE est informée de la décision du Client de se rétracter.

Si le Client a demandé à commencer la Prestation pendant le délai de rétractation, il devra payer un montant proportionnel à ce qui a été fourni jusqu'au moment où RUBIS ETHEVE est informée de la rétractation.

Le Client qui souhaite exercer son droit de rétractation doit adresser à RUBIS ETHEVE, avant l'expiration du délai de quatorze (14) jours, le formulaire de rétractation annexé aux CGV dûment complété.

8. Exécution des Prestations

8.1 Obligations générales

L'Accompagnateur s'engage à faire ses meilleurs efforts pour réaliser les Prestations dans le respect des conditions convenues au présent Contrat (ci-après « la Prestation »).

Il est expressément prévu qu'il s'agit d'une obligation de moyens.

Sous réserve de ce qui a été convenu, l'Accompagnateur exécute sa mission dans le respect des principes de dignité, de confidentialité, de respect et d'humanité.

L'Accompagnateur doit veiller aux conditions générales d'accès des établissements, transports, activités etc...sélectionnés pour le voyage par le Client, en coparticipation avec l'agence de voyage VAO.

Les Parties conviennent de communiquer régulièrement pendant la préparation du voyage pour s'assurer que la prestation demeure adéquate aux capacités physiques et mentales du Client.

8.2 Les prestations

L'Accompagnateur fournira les prestations suivantes, en fonction des besoins spécifiques du Client et des modalités définies entre les parties :

- Accompagnement physique Client pendant le voyage, et selon les conditions particulières définies au devis ;
- Assistance pour les déplacements, la gestion des activités quotidiennes et des situations exceptionnelles ;
- Soutien pour l'adaptation aux différentes situations et environnements durant le voyage ;
- Communication et organisation des soins avec les parties prenantes (familles, soignants, etc.) si nécessaire ;
- Conservation des documents administratifs et d'assurance de voyage du Client ;
- Vérification des normes pour les personnes à mobilité réduite en cas de voyage à l'étranger.

Toute demande spécifique non prévue aux présentes conditions générales de vente figurera au devis.

8.3 Interruption de l'accompagnement

En cas d'interruption du voyage à l'initiative du Client, sans motif de santé, et sans motif légitime lié à un événement extérieur à sa volonté, aucune somme ne sera remboursée par l'Accompagnateur au Client.

En cas d'interruption du voyage à l'initiative de l'Accompagnateur pour un motif légitime, et sans mettre le Client en danger ou dans une situation délicate susceptible de le mettre en danger, aucune somme ne pourra être remboursée au Client. La responsabilité de l'Accompagnateur ne pourra pas être retenue.

Dans des cas non fautifs d'interruption de l'accompagnement, l'Accompagnateur s'engage à accompagner le Client dans le voyage retour jusqu'à son domicile ou jusqu'à sa prise en charge par une personne de confiance.

Si l'une ou l'autre des Parties souhaite mettre fin à l'accompagnement d'un commun accord, l'Accompagnateur s'assure préalablement de la capacité du Client à poursuivre seul le voyage ou à faire le chemin retour à son domicile.

9. Responsabilité de l'Accompagnateur

9.1 Obligations de l'Accompagnateur

L'Accompagnateur s'engage à :

- Fournir un accompagnement adapté aux besoins du Client, en veillant à la sécurité, la santé et le confort des personnes vulnérables.
- Maintenir une communication régulière et respectueuse avec le Client et toute personne habilitée à intervenir auprès de la personne vulnérable.
- Appliquer les normes légales et éthiques relatives à l'accompagnement des personnes vulnérables, y compris celles régissant la protection de la santé et le respect des droits fondamentaux.

9.2 Responsabilité de l'Accompagnateur

L'Accompagnateur mettra tout en œuvre pour garantir le bien-être du Client, mais sa responsabilité reste limitée aux seules prestations d'accompagnement.

L'Accompagnateur n'est pas responsable :

- De l'organisation du voyage, de la réservation des billets, de l'hébergement ou des services associés qui sont du ressort du VAO.
- Des événements imprévus survenant pendant le voyage, indépendants de la volonté de l'Accompagnateur (ex. grèves, intempéries, actes de force majeure).
- De l'état de santé des voyageurs, sauf en cas de négligence de sa part ou de manquement à son devoir de vigilance.

9.3 Limitation de Responsabilité

L'Accompagnateur ne pourra être tenu responsable pour des dommages indirects ou immatériels subis par le Client ou la personne accompagnée dans le cadre de l'Accompagnement, tels que la perte de jouissance, la perte de bénéfices, ou tout autre préjudice non directement lié à l'exécution de ses obligations contractuelles.

L'Accompagnateur ne sera en aucun cas responsable de l'état de santé du Client, ni de ses traitements en cours.

En tout état de cause, la responsabilité de l'Accompagnateur est limitée à hauteur du montant total payé par le Client pour l'Accompagnement.

10. Santé et sécurité

10.1 Informations médicales

Le Client est tenu d'informer l'Accompagnateur de toute condition médicale particulière, handicap ou besoin spécifique de la personne accompagnée, susceptible d'affecter la bonne conduite du voyage. Cette information est cruciale pour garantir la sécurité et le bien-être de la personne vulnérable.

En cas de traitement, une copie des ordonnances pourra être confiée à l'Accompagnateur, avec une explication dudit traitement et des posologies. Les médicaments resteront sous la garde du Client.

10.2 Assistance en cas d'urgence

En cas d'urgence médicale, l'Accompagnateur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir une prise en charge rapide et appropriée du Client.

Cependant, l'Accompagnateur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des conséquences liées à une urgence médicale si celle-ci dépasse le cadre de l'Accompagnement prévu.

10.3 Assurance

L'Accompagnateur est titulaire d'une assurance professionnelle responsabilité civile.

Le Client doit être titulaire d'une assurance compatible avec les risques afférents à son état de santé. Il devra justifier auprès de l'Accompagnateur des attestations d'assurances afférentes et nécessaires au voyage envisagé.

11. Protection des données à caractère personnel et de santé

11.1 Principes généraux de collecte et de traitement des données

Dans le cadre de l'accompagnement des personnes vulnérables, l'Accompagnateur collecte, traite et conserve certaines données personnelles, y compris des données de santé, afin de garantir un service adapté aux besoins des Clients et des personnes accompagnées.

Les données personnelles collectées sont :

- **Des données d'identification** : nom, prénom, coordonnées (téléphone, adresse email, etc.).
- **Des données de santé** : antécédents médicaux, handicap, traitements en cours, allergies, conditions médicales particulières, besoins spécifiques relatifs à la santé de la personne accompagnée.
- **Des données relatives à la sécurité** : coordonnées d'urgence, informations relatives à l'assurance santé ou à l'assistance médicale.

Le traitement de ces données s'effectue dans le respect des principes suivants, conformément aux exigences du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018) :

- **Légalité, loyauté et transparence** : L'Accompagnateur recueille et traite les données de manière transparente et loyale, en respectant les droits des personnes concernées.
- **Limitation des finalités** : Les données collectées sont utilisées uniquement pour les besoins de l'accompagnement des personnes vulnérables, pour garantir leur sécurité, leur bien-être et leur suivi médical, si nécessaire.
- **Minimisation des données** : Seules les données nécessaires à l'accomplissement des prestations seront collectées.
- **Exactitude** : L'Accompagnateur veille à ce que les données collectées soient exactes et à jour.
- **Limitation de la conservation** : Les données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

11.2 Finalités du traitement des données

Les données personnelles, y compris les données de santé, collectées par l'Accompagnateur sont utilisées dans le cadre des finalités suivantes :

- Assurer l'accompagnement personnalisé et adapté aux besoins de santé de la personne vulnérable.
- Assurer la sécurité du voyage et du bien-être de la personne accompagnée.
- Gérer les situations d'urgence et les interventions médicales éventuelles pendant le voyage.
- Communiquer avec les proches ou les personnes désignées par le Client en cas de besoin, notamment pour des raisons de santé ou de sécurité.

11.3 Consentement du Client et de la personne concernée

L'Accompagnateur s'engage à recueillir le consentement préalable de la personne accompagnée, pour collecter et traiter ses données personnelles, et plus particulièrement les données de santé. Ce consentement doit être libre, éclairé, spécifique et informé.

Le consentement est recueilli par écrit avant le début de la prestation et pourra être retiré à tout moment, sans affecter la légalité du traitement avant le retrait.

Le Client est informé que, dans le cadre de la protection de la personne vulnérable, les informations relatives à la santé sont essentielles pour garantir une prise en charge adéquate. Si un consentement explicite n'est pas fourni, l'Accompagnateur se réserve le droit de refuser d'assurer l'accompagnement dans le cadre de certains besoins médicaux spécifiques ou d'accompagner une personne dont la situation présente un risque élevé pour sa sécurité ou sa santé.

11.4 Partage des données et communication avec des tiers

Les données collectées peuvent être partagées avec certains tiers uniquement dans le cadre de la prestation d'accompagnement et pour garantir la sécurité et la santé du Client. Ces tiers peuvent inclure :

- Les professionnels de santé (médecins, hôpitaux, infirmiers) en cas d'urgence médicale ou pour le suivi de santé.
- Les autorités locales (police, pompiers, ambulances) en cas de nécessité d'intervention en urgence.
- Les personnes désignées par le Client (famille, proches) afin de les tenir informées de la situation si nécessaire.

L'Accompagnateur s'engage à ne partager aucune donnée de santé sans l'accord préalable du Client, sauf en cas de nécessité absolue et en conformité avec les obligations légales (par exemple, pour protéger la vie de la personne accompagnée).

11.5 Sécurité des données

L'Accompagnateur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles, y compris les données de santé, contre tout accès non autorisé, toute divulgation, toute altération ou toute destruction, notamment par la mise en place de procédures internes strictes pour garantir la confidentialité et la sécurité des données personnelles.

11.6 Durée de conservation des données

Les données personnelles, y compris les données de santé, seront conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles elles ont été collectées, soit :

- Les données relatives à l'accompagnement de la personne vulnérable seront conservées pendant la durée de l'accompagnement et pendant une période

- maximale de 10 ans après la fin du voyage, afin de répondre aux obligations légales de gestion des données médicales et de sécurité.
- Les données de santé sensibles seront conservées pendant 10 ans après la fin de la prestation, à des fins de suivi et de gestion des éventuels incidents de santé.

11.7 Droits des personnes concernées

Conformément au RGPD et à la loi Informatique et Libertés, toute personne concernée par les données personnelles (Client ou personne accompagnée) dispose des droits suivants :

- **Droit d'accès** : La personne concernée peut demander l'accès à ses données personnelles.
- **Droit de rectification** : La personne concernée peut demander la correction des données inexactes ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement** : La personne concernée peut demander la suppression de ses données personnelles, sous réserve des exceptions prévues par la loi (par exemple, conservation à des fins légales ou contractuelles).
- **Droit à la limitation du traitement** : La personne concernée peut demander la limitation du traitement de ses données dans certaines situations.
- **Droit à la portabilité** : La personne concernée peut demander la transmission de ses données personnelles dans un format structuré et couramment utilisé, sous réserve de la faisabilité technique.
- **Droit d'opposition** : La personne concernée peut s'opposer au traitement de ses données pour des motifs légitimes.

Pour exercer ces droits, le Client doit adresser une demande écrite à l'Accompagnateur à l'adresse suivante: rubis.etheve@laurore-animation.fr

En cas de doute concernant l'exercice de ses droits, ou en cas de difficulté, la personne concernée peut saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

11.8 Contact pour la protection des données personnelles

Pour toute question relative à la protection des données personnelles, le Client peut contacter le responsable du traitement des données de l'Accompagnateur à l'adresse suivante : [adresse email] ou [adresse postale].

12. Comportements prohibés

Sont strictement interdits : (i) tous comportements de nature à interrompre, suspendre, ralentir ou empêcher le bon de l'Accompagnement, (ii) tous comportement destiné à importuner l'Accompagnateur ou à abuser de sa disponibilité, et plus généralement tout manquement aux CGV ou aux lois et règlements en vigueur.

En tout état de cause, le Client s'engage à indemniser RUBIS ETHEVE de toutes les conséquences financières liées à une action judiciaire ou une réclamation émanant de tiers lié à un comportement du Client.

RUBIS ETHEVE se réserve le droit de mettre fin à l'Accompagnement de manière anticipée dans les cas où le Client ne respecte pas les conditions générales exposées ici et de prendre toutes mesures appropriées et d'engager toute action en justice si nécessaire.

13. Modifications

RUBIS ETHEVE se réserve la faculté de modifier à tout moment les présentes CGV. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la signature du devis.

14. Médiation pour les Clients

Il est rappelé que tout consommateur a le droit de recourir gratuitement à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à un professionnel. A cet effet, RUBIS ETHEVE garantit au Client le recours effectif à un dispositif de médiation de la consommation.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation concernant le règlement amiable des litiges, RUBIS ETHEVE adhère à la Fédération Nationale des Auto Entrepreneurs.

Après démarches préalables écrites des consommateurs vis-à-vis de RUBIS ETHEVE, le service du médiateur peut être saisi pour tout litige de consommation dont le règlement n'aurait pas abouti.

Il est enfin rappelé que la médiation n'est pas obligatoire mais uniquement proposée afin de résoudre les litiges en évitant un recours à la justice. En cas d'échec de cette procédure de médiation ou si le Client souhaite saisir une juridiction, les règles du code de procédure civile s'appliqueront.

Le Client peut également entrer en contact avec la plateforme de résolution des litiges mise en ligne par la Commission Européenne à l'adresse suivante : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

15. Loi applicable

Les CGV sont régies par la loi française.

Annexe 1 : Formulaire de rétractation

FORMULAIRE DE RETRACTATION

Je vous notifie par la présente, ma rétractation du contrat portant sur l'Accompagnement ci-après mentionné :

Devis signé le :

Numéro du Devis :

Nom du Client :

Adresse du Client :

Signature du Client :

Date :