

## **Dernière version des conditions générales de vente**

**En vigueur au 09 janvier 2024**

Chilowé® est une marque déposée et exploitée par la société ALL BORN EXPLORERS, SAS au capital de 16 750,00 €, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 823 732 847, dont le siège social est situé au 18 rue du Pré d'Avril - 74000 Annecy.

La société ALL BORN EXPLORERS est titulaire d'un certificat d'immatriculation auprès d'ATOUT FRANCE sous le numéro IM075220007. Elle est assurée en Responsabilité Civile Professionnelle auprès de HISCOX S.A, 38 avenue de l'Opéra – 75002 PARIS – Contrat n° HRCP200015 – Montant de garantie à concurrence de 1.500.000 euros.

La garantie financière est fournie par l'APST, 15 Avenue Carnot, 75017 PARIS.

### **PRÉAMBULE**

Toute vente contractée auprès de Chilowé sur les sites [www.chilowe.com](http://www.chilowe.com) et [www.club.chilowe.com](http://www.club.chilowe.com) (ci-après le « Site ») est soumise aux présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV »), portées à la connaissance du client avant tout engagement et qui complète l'information préalable visée à l'article R.211-4 du Code du Tourisme. Pour toute information complémentaire, le client peut contacter le Service Relation Clients à l'adresse email suivante : [hello@chilowe.com](mailto:hello@chilowe.com).

Le Site est réservé aux consommateurs et aux non-professionnels. L'achat d'articles et/ou de prestations par un professionnel en vue de la revente est interdit.

Le Site permet notamment à Chilowé de proposer à la vente des articles en lien avec les sports d'extérieur, des activités journalières (ci-après « Activité ») ou des séjours (ci-après « Séjour ») comprenant au minimum une nuit d'hébergement (ci-après ensemble « Activité et Séjour »).

Les CGV ont pour objet de définir les modalités :

1. D'achat en ligne et de livraison d'articles Chilowé ;
2. D'inscription en ligne aux Activités et Séjours proposés.

Tout achat d'Articles en ligne ou inscription définitive à une Activité ou un Séjour proposé sur le Site emporte acceptation préalable des CGV qui prévalent sur tout autre document. Chilowé se réserve le droit de pouvoir modifier ses CGV à tout moment. Dans ce cas, les conditions applicables seront celles en vigueur à la date de la commande par le Client.

Cela étant, toute prestation sur-mesure ou complémentaire aux CGV réalisée par Chilowé à la demande du Client fera l'objet d'un devis à-part et d'une facturation

supplémentaire au Client dont les termes et conditions prévaudront sur les présentes CGV.

Les CGV sont conformes aux dispositions de l'article R.211-12 du Code du Tourisme.

## **ARTICLE 1 – DÉFINITIONS**

« Article(s) » désigne tous produits mis en vente par Chilowé sur son Site.

« Client ou Utilisateur » désigne tout utilisateur du Site qui navigue, prend connaissance, réserve, commande et/ou achète une ou plusieurs prestations proposées sur le Site ainsi que toute personne bénéficiaire d'une prestation réservée par un Utilisateur à la suite d'une commande sur le Site.

« Fiche produit » désigne la fiche accessible depuis le Site et détaillant le contenu de l'Activité ou du Séjour proposée par Chilowé (nature de l'activité, lieu, dates disponibles, nombre de nuitées, nombre minimum et maximum de participants requis, âge minimal, prix, niveau de difficultés et aptitudes requises, etc.)

« Inscription » désigne la validation expresse par le Client de la Fiche produit du Site aux conditions tarifaires indiquées ainsi que le parfait paiement des prestations et constitue l'acte d'achat définitif du Client.

« Séjour » désigne des séjours sportifs en extérieur comprenant au minimum une nuit d'hébergement et/ou de bivouac.

« Activité » désigne les activités à la journée ou à la demi-journée proposées sur le Site.

« Prestataire » désigne tous les fournisseurs de prestations y compris, notamment, les transporteurs ferroviaires dont la SNCF, les transporteurs maritimes, les compagnies aériennes, les hôteliers, les compagnies d'assurances, les guides, les accompagnateurs etc.

## **PARTIE I – LES ACTIVITÉS ET SÉJOURS**

### **ARTICLE 2 – MODALITES D'INSCRIPTION EN LIGNE AUX ACTIVITÉS ET AUX SÉJOURS :**

Chilowé propose sur son Site des Activités et des Séjours d'une ou plusieurs nuitées, accompagnés par un Prestataire, à réaliser en groupe, demandant plus ou moins d'engagement physique de la part des participants.

L'utilisateur est tenu de consulter le programme, via la Fiche produit, de sorte qu'il a connaissance en amont du niveau physique requis, du nombre minimum et maximum de participants possible, de l'âge minimum requis.

La rubrique « Date et Prix » accessible sur la Fiche produit permet d'avoir une indication sur le prix de l'Activité et du Séjour à la date envisagée. Pour autant le prix est susceptible d'évoluer en fonction notamment des fluctuations des taxes, de la souscription à une assurance et des changements de tarifs des Prestataires.

L'utilisateur est informé de ce que Chilowé ne prend pas en charge l'acheminement du Client sur le lieu de l'Activité ou du Séjour.

L'Inscription à une Activité et un Séjour s'effectue de la manière suivante :

1. L'utilisateur sélectionne l'Activité et/ou le Séjour qui l'intéresse ;
2. L'utilisateur accède à la rubrique Fiche Produit. Ce récapitulatif lui permet de vérifier le détail de sa commande. Le Client est tenu de s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification de sa commande pourra donner lieu à facturation (notamment pour frais de gestion).
3. L'utilisateur renseigne les éléments demandés. Il est tenu de s'assurer que toutes les informations renseignées sont correctes.
4. L'utilisateur renseigne les informations nécessaires au paiement de sa commande dans la rubrique PAIEMENT.
5. Le Client valide sa commande, après avoir pris connaissance et accepté les CGV, en cochant la case « J'ai pris connaissance et j'accepte les CGV de Chilowé ».
6. Avant validation de sa commande, le Client a pris connaissance des conditions de l'assurance annulation proposée par la compagnie d'assurance CHAPKA, partenaire de CHILOWE et a choisi en parfaite connaissance de cause d'y souscrire ou non.
7. Le Client reçoit une confirmation de commande par courrier électronique : la facture sera mise à disposition et téléchargeable dans son espace client. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation font partie intégrante de l'accord conclu entre le Client et Chilowé.
8. Un mail de confirmation sera envoyé au Client pour lui confirmer le départ et les informations utiles avant le départ.
9. Tous les produits et prestations sont à la vente sous réserve des disponibilités.
10. L'engagement du Client est définitif dès l'envoi de l'e-mail de confirmation de paiement par Chilowé.

Alternativement, l'Inscription à une Activité ou un Séjour peut s'effectuer par email ou par téléphone, auquel cas le processus de réservation est le suivant :

1. L'Utilisateur contacte le service commercial de Chilowé par email ou par téléphone et indique le l'Activité ou le Séjour qui l'intéresse ; et fournit l'ensemble des renseignements requis par Chilowé. Le Client sera tenu de s'assurer que toutes les informations fournies sont correctes.
2. Chilowé procédera alors à l'établissement d'un devis correspondant à la demande du Client, auquel les CGV sont annexées. Le Client est tenu de s'assurer que toutes les informations du devis sont conformes à celles qu'il a sélectionnées, étant entendu que toute modification de sa commande pourra donner lieu à facturation (notamment pour frais de gestion).
3. Après avoir pris connaissance et expressément accepté les CGV, le client validera le devis soit au moyen d'une signature électronique, soit en réglant le montant de sa commande par le biais du lien de paiement inclus dans le devis.
4. Avant validation du devis, le Client a pris connaissance des conditions de l'assurance annulation proposée par la compagnie d'assurance CHAPKA, partenaire de CHILOWE et a choisi en parfaite connaissance de cause d'y souscrire ou non.
5. Le Client reçoit une confirmation de commande par courrier électronique : la facture sera mise à disposition et téléchargeable dans son espace client. Les informations figurant dans le courrier électronique de confirmation font partie intégrante de l'accord conclu entre le Client et Chilowé.
6. Un mail de confirmation sera envoyé au Client pour lui confirmer le départ et les informations utiles avant le départ.
7. Tous les produits et prestations sont à la vente sous réserve des disponibilités.
8. L'engagement du Client est définitif dès l'envoi de l'e-mail de confirmation de paiement par Chilowé.

### **ARTICLE 3 – LE PRIX**

Les descriptifs des Activités et des Séjours précisent les éléments inclus dans le prix et les éventuelles conditions spécifiques dérogatoires qui prévaudront sur les CGV le cas échéant.

Aucune contestation concernant le prix de l'Activité et du Séjour ne pourra être prise en considération après la validation de l'Inscription par le Client et la réception de l'e-mail de confirmation.

*Attention :*

*Une modification significative de l'une des données ci-dessous sera répercutée dans les prix de CHILOWE :*

- *coût du transport lié notamment au coût du carburant ;*
- *redevances et taxes diverses pour les ports et aéroports (taxes d'atterrissage, d'embarquement et de débarquement, taxes de sécurité et taxes d'aéroport).*

*Le prix du Séjour pourra alors être augmenté dans les limites et selon les modalités légales prévues. En tout état de cause, le prix ne pourra pas être modifié moins de vingt jours avant le début du Séjour.*

#### **ARTICLE 4 – MODALITES DE PAIEMENT DE L'ACTIVITÉ OU DU SÉJOUR PAR LE CLIENT**

- En carte bancaire : Depuis le Site, l'Utilisateur pourra procéder au paiement de l'Activité ou du Séjour directement par carte bancaire (Visa, Eurocard, Mastercard exclusivement — Amex non acceptée).
- La carte cadeau CHILOWE : La carte cadeau CHILOWE est éditée et commercialisée par ALL BORN EXPLORERS et utilisable sur les produits proposés par ALL BORN EXPLORERS ainsi que sur les Activités et Séjours. La carte cadeau est valable 12 mois à compter de sa date d'achat. Elle ne peut donner lieu à aucune prolongation. Un même séjour Chilowé peut être réglé en cumulant plusieurs cartes. La carte cadeau est aussi utilisable en plusieurs fois, sous réserve du respect de la date de validité. La carte cadeau n'est ni remplacée ni remboursée en cas de perte, de vol ou de fin de validité.

#### **ARTICLE 5 – INFORMATIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS ET AUX SÉJOURS**

Selon les dispositions des articles L.221-2, 5° et L221-28, 12° du Code de la consommation, les Séjours proposés sur le Site ne sont pas soumis à l'application du droit de rétractation prévu aux articles L.221-18 et suivants du même Code en matière de vente à distance. Néanmoins, Chilowé souhaite offrir un délai de réflexion de 15 jours après l'achat et propose un remboursement sans frais et sans justificatif aux clients **effectuant une demande d'annulation. Chilowé précise que ce délai de réflexion n'est pas applicable aux réservations dont la date de départ est égale ou inférieure à 30 jours après la commande.** Passé ce délai, les séjours commandés sur le Site sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues par les présentes CGV et le Client ne pourra pas invoquer le droit à rétractation ou le délai de réflexion.

Les Prestataires choisis par Chilowé pour accompagner tout groupe de Clients sont seuls juges de la façon de réaliser ou de modifier le programme, afin d'assurer son bon déroulement et la sécurité des Clients. Ils sont également habilités à suspendre et/ou interrompre l'Activité ou le Séjour d'un ou plusieurs Clients pour des raisons de sécurité.

En fonction des conditions climatiques et/ou de la condition physique des participants, Chilowé via ses Prestataires, pourra adapter le programme initialement prévu et/ou imposer la présence d'un guide supplémentaire. Les frais supplémentaires éventuels seront à la charge des Clients. Un départ prématuré ou l'interruption du Séjour à l'initiative de tout Client ne pourra donner lieu à aucun remboursement.

Toutefois, le Client pourra bénéficier le cas échéant, des conditions d'assurance de la formule souscrite auprès de la compagnie d'assurance.

### 5.1 La Fiche produit

La Fiche produit permet au Client de prendre connaissance de ce qui est inclus dans son Activité ou son Séjour et de s'engager en parfaite connaissance de cause.

Sur son Site, Chilowé s'attache à décrire le plus fidèlement possible les Activités et les Séjours que le Client s'apprête à vivre. Cependant, les Partenaires peuvent être amenés à modifier l'itinéraire en raison de contraintes d'organisation (transport et Hébergement notamment), des conditions météorologiques, du niveau des participants, ou de toute autre cause relative à la sécurité des Clients, sans que la responsabilité de Chilowé ne puisse être engagée sur ce motif, ce qu'accepte expressément le Client en adhérant aux CGV.

### 5.2 Le Matériel

Le Client est tenu de prendre le matériel nécessaire pour la réalisation de l'Activité et du Séjour lorsque celui-ci n'est pas fourni par un Prestataire de Chilowé. Le Client est responsable du Matériel personnel qu'il prend avec lui pour l'Activité et le Séjour.

### 5.3 Les formalités

Dans le cadre d'un séjour en France ou en Europe, chaque Client, en fonction de sa situation personnelle et de sa nationalité, doit être en possession d'un passeport ou d'une carte nationale d'identité (CNI) en cours de validité ainsi que de tout autre document/ justificatif (autorisation de sortie de territoire pour les mineurs, vaccination, livret de famille etc..) nécessaire et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays de destination.

Le Client aura seul la responsabilité de se munir des documents requis. Si le client ne se présente pas aux heures et lieux mentionnés sur la convocation de départ, de même s'il ne peut présenter les documents de police ou de santé exigés pour son voyage (passeport, visa, carte d'identité, certificat de vaccination...) aucun remboursement ne sera possible. Chilowé ne peut être tenu pour responsable d'un retard qui entraînerait la non-présentation du passager au départ, pour quelque raison que ce soit, même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

#### 5.4 Les Mineurs

Les Activités et les Séjours sont susceptibles d'accueillir des mineurs exclusivement s'ils sont accompagnés d'un parent et à condition que leur âge et leur aptitude physique rendent possible la réalisation du programme de l'Activité et du Séjour. Les enfants mineurs qui participeraient aux activités ou aux Séjours seront sous la seule et entière responsabilité de leurs administrateurs légaux qui attestent de l'âge minimal requis.

#### 5.5 Les Animaux

Les animaux domestiques des clients sont strictement interdits lors des Séjours y compris sur les lieux d'hébergement.

#### 5.6 Les éditions spéciales

Certains Séjours sont susceptibles d'avoir une ou plusieurs dates présentant une édition spéciale dont le but est de réunir une certaine population partageant une spécificité commune. Les trois éditions spéciales sont les suivantes :

- Date réservée exclusivement aux femmes : pour participer à ce séjour, il est impératif d'être de genre féminin. Toute attitude déplacée, irrespectueuse ou contraire à l'éthique pourra entraîner des mesures prises par l'équipe organisatrice.
- Date dédiée aux propriétaires de chien : ces séjours sont conçus pour permettre aux participants de venir avec leur chien. Le participant s'engage à prévoir tout le nécessaire pour le confort et la sécurité de son animal : croquettes, gamelles, laisse, sacs pour déjections et tout autre équipement essentiel. En cas de comportement non sociable ou agressif du chien envers d'autres participants ou animaux, nos Partenaires se réservent le droit d'écourter la participation du participant et de son chien. Cela ne pourra donner lieu à aucun dédommagement.
- Date réservée aux célibataires : ces séjours sont réservés aux participants non engagés dans une relation de couple. Il est primordial d'adopter un comportement respectueux et bienveillant envers les autres participants. Toute attitude déplacée, irrespectueuse ou contraire à l'éthique pourra entraîner des mesures prises par l'équipe organisatrice.

### **ARTICLE 6 – ACCESSIBILITÉ**

Les Activités et les Séjours requièrent une implication physique plus ou moins importante, en conséquence, elles ne sont pas adaptables et/ou accessibles à tous. Chilowé invite les Utilisateurs à contacter ses équipes directement par courriel à l'adresse e-mail suivante : [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) pour avoir de plus amples informations et évaluer eux-mêmes leur niveau.

## **ARTICLE 7 – CONDITIONS DE MODIFICATION ET D’ANNULATION :**

### 7. 1 Par le Client :

Toute demande de modification ou d’annulation de la commande d’Activité et de Séjour devra parvenir à Chilowé impérativement par courrier électronique à l’adresse suivante : [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) ainsi qu’à l’assureur.

#### 7.1.1 Annulation :

Si le Client est dans l’obligation d’annuler son Activité ou son Séjour avant son commencement, il doit en informer Chilowé par tout moyen écrit permettant d’obtenir un accusé de réception (email ou courrier recommandé), puis dans un second temps, son assureur. Le Client est informé que si le contrat n’a pas encore produit d’effet, il peut, après en avoir informé CHILOWE dans un délai raisonnable, céder son contrat à un cessionnaire (hors contrat d’assurance) qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer l’Activité ou le Séjour.

Conformément aux termes de l’article L.211-14 I. du Code du Tourisme, le Client est informé qu’en cas d’annulation, CHILOWE retiendra la totalité du prix payé.

#### 7.1.2 Modification :

Chilowé attire l’attention du Client sur le fait que toute modification substantielle de l’Inscription par le Client avant son départ (nombre de participants, dates, nature de l’activité, nombre de nuitées, prestations optionnelles) est génératrice de coûts pour Chilowé.

Chilowé s’efforcera d’accepter autant que possible les demandes de modification dans la limite des disponibilités et sans obligation de résultat. Cela étant, le Client est informé que dans l’hypothèse où le montant de l’Inscription après modification s’avère être inférieur au montant de l’Inscription avant modification, le Client ne pourra obtenir le remboursement de la différence compte tenu des frais de gestion et administratifs engendrés. Aucune demande de modification ne sera prise en compte si elle est réceptionnée par Chilowé moins de trois jours avant le départ.

#### 7.3 Cession du Contrat

Conformément à l’article L.211-11 du Code du Tourisme, le Client peut céder son contrat à un cessionnaire (hors contrat d’assurance) qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer l’Activité ou le Séjour si celui-ci ne comporte aucun vol aérien (modes d’hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, même âge et aptitude physique), tant que le

Contrat n'a produit aucun effet. Le cédant informe le cessionnaire de tous les documents indispensables pour se rendre à destination.

## **ARTICLE 8 – MODIFICATION DE L'ACTIVITÉ OU DU SÉJOUR PAR CHILOWE**

Chilowé peut être exceptionnellement contraint d'annuler l'Activité ou le Séjour :

1. Si le nombre minimum de clients n'est pas atteint et dans ce cas, Chilowé en informera le Client au plus vite ;
2. En cas de force majeure ;
3. Si les conditions de sécurité, sanitaires et climatiques l'exigent ;
4. En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ;

Chilowé proposera dans la mesure du possible une Activité ou un Séjour équivalent à un coût comparable que le Client sera libre d'accepter. Le Client sera informé de l'annulation et de la proposition d'un nouveau Séjour par Chilowé dans les meilleurs délais. Tout coût supplémentaire restera à la charge du Client.

En cas de refus de ce nouveau Séjour, Chilowé proposera un avoir valable pour une durée d'un an à compter de la date de départ présumée. Si le Client n'est pas en mesure de bénéficier d'un avoir ou s'il refuse, Chilowé remboursera les sommes déjà versées. En dehors de ce remboursement, cette annulation n'ouvre droit à aucune indemnisation à quelque titre que ce soit.

## **ARTICLE 9 – ASSURANCES**

Chilowé propose et recommande à ses Clients au moment de la validation de la commande de souscrire une assurance annulation – auprès de l'Assureur CHAPKA.

Dans le cas d'une souscription à une assurance CHAPKA, le client doit faire parvenir sa demande de prise en charge auprès de l'assureur, après en avoir préalablement informé Chilowé. CHAPKA reste le seul décisionnaire de ce remboursement. Les garanties au titre de l'annulation, de l'assistance, de l'interruption anticipée de l'Activité ou du Séjour, des accidents corporels ainsi qu'en cas de décès, n'étant pas incluses dans le coût de l'Activité ou du Séjour, Chilowé conseille vivement aux Clients la souscription d'un contrat d'assurance de son partenaire "CHAPKA". Le Client trouvera le détail de ces garanties aux liens ci-dessous :

Document d'information :

<https://www.chapka.fr/open.php?file=doc&idpro=819&type=ipid1&langue=fr>

Conditions Générales :

<https://www.chapka.fr/open.php?file=doc&idpro=824&type=cg1&langue=fr>

Garanties : <https://www.chapka.fr/open.php?file=doc&idpro=824&type=cs&langue=fr>

Si le Client a souscrit des garanties complémentaires (annulation – interruption de programme, assistance – rapatriement, etc.) et qu'il souhaite en bénéficier, il lui appartient de réaliser les démarches auprès de son assureur, y compris si le Client a souscrit une assurance via CHAPKA.

## **ARTICLE 10 – RESPONSABILITÉ**

### 10.1 La responsabilité de Chilowé

Chilowé ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des événements suivants :

– Une annulation, un retard dans l'exécution ou une non-exécution de l'une de ses obligations imposé(e) par un cas de force majeure, soit des circonstances exceptionnelles et inévitables au sens de l'article L216-16 du Code du tourisme et 1218 du Code civil ;

– Une annulation, un retard dans l'exécution ou une non-exécution de l'une de ses obligations pour des raisons liées au maintien de la sécurité des Clients, et/ou à une injonction d'une autorité administrative/gouvernementale telles que des mesures sanitaires ; une annulation ou un retard du transporteur pour l'acheminement sur le lieu de l'Activité ou du Séjour.

Dans ces hypothèses, Chilowé se réserve le droit de modifier les dates, les horaires et/ou les itinéraires prévus.

Chilowé ne pourra être tenue responsable en cas de :

- fausse déclaration ou de mauvaise évaluation du Client sur son propre état de santé et/ou ses aptitudes et celle du mineur placé sous son autorité ;
- vol et/ou perte d'effets personnels et/ou de détérioration du matériel personnel des Clients et celui fourni par les Prestataires.

### 10.2 La responsabilité du Client

Chilowé met à disposition des Clients une information claire et précise concernant le niveau, l'environnement, le type de séjour et le type d'hébergement qui composent l'Activité ou le Séjour. Le client est aussi responsable de la pertinence de son inscription à une date spéciale : réservé aux femmes, tolérant avec les chiens, réservé aux célibataires.

En s'inscrivant et en acceptant les CGV, le Client reconnaît accepter la prise de risque inhérente à la réalisation d'une activité de plein air, et éventuellement en milieu isolé.

Lors de la réalisation d'une Activité ou d'un Séjour le Client est responsable de ses mouvements et de son trajet. Le Client est également informé de la forme d'hébergement sélectionné et reconnaît dès lors qu'en fonction de l'option sélectionnée, le confort fourni peut être sommaire notamment s'il a choisi le bivouac, la tente, le refuge ou une nuitée en igloo. Il reconnaît dès lors qu'en sélectionnant l'une de ces options d'hébergement, il a conscience notamment qu'un hébergement en chambre individuelle ou un accès aux commodités (toilettes, douche) ne sera pas nécessairement assuré. Chilowé ne prendra pas en compte les réclamations qui pourraient être formulées à ce titre par le Client.

Par ailleurs, les Clients restent responsables de toutes les dégradations (matérielles, corporelles sur autrui) qu'ils pourraient causer, en ayant un comportement dangereux et/ou contraire aux consignes données par le Prestataire.

### **ARTICLE 11 – RÉCLAMATIONS**

Toutes les réclamations devront être adressées au service clients par email [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) dans les meilleurs délais accompagnés de pièces justificatives.

Le Client est tenu d'informer Chilowé et/ ou le Prestataire de toute non-conformité constatée lors de l'exécution de l'Activité et du Séjour en contactant Chilowé via le numéro de standard dont les coordonnées figurent sur le document de confirmation ou à l'adresse email suivante [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) et/ou le Prestataire s'il est le mieux à même de répondre et/ou résoudre les dysfonctionnements constatés.

Toute réclamation après départ, doit être adressée dans le délai impératif de quinze jours après la date de retour. Passé ce délai, aucun courrier ne pourra être pris en considération. En cas de désaccord sur la réponse apportée, le Client pourra saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées sont les suivantes : MTV Médiation Tourisme Voyage – BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17. Toutes les modalités de saisine se trouvent sur le site Internet : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **ARTICLE 12 - RÈGLEMENT INTÉRIEUR**

Les oublis d'effets personnels par les Clients ne sauraient engager la responsabilité de Chilowé. Chilowé ne prendra en considération aucune demande de recherche d'objets oubliés au retour du Séjour. En cas de manquement par le Client aux obligations mises à sa charge en vertu des présentes, et plus largement en conséquence de tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public au cours du Séjour ou de l'Activité Chilowé se réserve la possibilité d'interrompre le Séjour et l'Activité sans dédommagement et/ou remboursement de règlement déjà effectué.

## **PARTIE II – LES ARTICLES CHILOWE**

### **ARTICLE 13 – PROCÉDURES DE COMMANDE D'ARTICLES EN LIGNE**

1. Ajoutez les Articles à votre panier.
2. Remplissez le formulaire de commande.
3. Vérifiez les éléments de votre commande, identifiez et corrigez les erreurs éventuellement commises lors de la saisie.
4. Validez la commande, le prix total et le prix tout compris, en cliquant sur « Commander », ce qui implique, l'acceptation des CGV.
5. Suivez les instructions du serveur monétique de notre partenaire pour régler votre commande.
6. Vous recevez par voie électronique un accusé de réception valant confirmation de votre commande.
7. Vous recevez votre colis à l'adresse de livraison que vous avez indiquée lors de votre commande.

### **ARTICLE 14 – LE PRIX**

Les prix des produits vendus sur le Site indiqués par Article s'entendent toutes taxes comprises (TTC) hors frais de livraison. Les conditions de durée de validité des offres d'Articles et de prix sont déterminées par l'actualisation du Site ou des promotions et demeurent applicables tant qu'elles restent accessibles de notre fait. Les produits en vente sur le Site sont disponibles dans la limite des stocks disponibles.

Le règlement des achats d'Article(s) par le Client s'effectue par carte bancaire ou par Carte Cadeau Chilowé (à l'exception de l'achat de Cartes Cadeau Chilowé).

### **ARTICLE 15 – EXPÉDITION ET LIVRAISON DES ARTICLES CHILOWE :**

Chilowé s'engage à tout mettre en œuvre pour réaliser la livraison dans les meilleurs délais.

Les livraisons sont exclusivement réalisées en France métropolitaine.

Au moment de la saisie de sa commande, le Client doit choisir le mode de livraison proposé sur le site e-boutique et le lieu de la livraison (Colissimo et Chronopost). Le Client est informé de l'expédition de sa commande par un e-mail indiquant le numéro de suivi. Chaque livraison est réputée effectuée dès mise à disposition de l'Article auprès du Client et confirmée par le transporteur.

En cas de défaut de livraison dû à une mauvaise adresse renseignée par le Client, ou tout autre cause de son fait, le colis sera retourné à Chilowé par le transporteur et la commande sera remboursée à réception.

Le Client doit s'assurer que les Articles qui lui ont été livrés correspondent à sa commande. Dans l'hypothèse où les Articles livrés ne seraient pas conformes en nature ou en qualité quant aux spécifications indiquées dans le bon de livraison, le Client devra en informer par email le Service Relation Client de Chilowé : [experiences@chilowe.com](mailto:experiences@chilowe.com) et retourner les Articles à l'adresse et dans les conditions prévues à l'article 16.

### **ARTICLE 16 – POLITIQUE DE RETOUR & DROIT DE RÉTRACTATION PORTANT SUR LES ACHATS D'ARTICLES**

Conformément aux articles L.121-20 et suivants du code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de réflexion de quatorze jours francs à compter de la livraison pour revenir sur sa décision et retourner l'Article commandé sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités. Les frais de retour sont à la charge de Chilowé uniquement en France métropolitaine. Au-delà de ce délai de 14 jours, cachet de la poste faisant foi, le retour ne pourra pas être accepté.

Dans tous les cas, les Articles devront être retournés dans leur emballage d'origine, complets, étiquetés, neufs. Les Articles retournés qui ne répondent pas à ces conditions ou qui sont abîmés, endommagés, détériorés par le Client ne seront pas remboursés. Les risques de retour sont toujours à la charge du Client.

Si le retour est dû à une erreur de la part de Chilowé (article défectueux), Chilowé prendra en charge les frais de retours. Pour cela, le Client est invité à contacter le service client par mail à [hello@chilowe.com](mailto:hello@chilowe.com).

Une fois les marchandises reçues, contrôlées et acceptées par les services de Chilowé, Chilowé remboursera au Client le prix des Articles retournés ou lui émettra un avoir valable 6 mois sur le Site, au plus tard dans les 15 jours ouvrés à compter de la réception des Articles.

Lorsqu'une commande aura été passée avec un avoir, les produits retournés ne pourront faire l'objet d'un remboursement. Seuls l'échange ou l'avoir seront autorisés.

Pour toute autre information, réclamation ou question relative aux conditions de vente par correspondance mises en place par Chilowé, les Clients devront s'adresser par courriel à l'adresse suivante : [hello@chilowe.com](mailto:hello@chilowe.com) en rappelant dans les deux cas la référence et la date de la commande.

## **ARTICLE 17 – PROPRIETE INTELLECTUELLE – DONNÉES PERSONNELLES**

Le contenu du Site est la propriété de la société ALL BORN EXPLORERS. Aucun des contenus du Site ne pourra donc être reproduit, modifié, vendu, publié, communiqué, ou exploité de toute autre manière par un Client ou un tiers, par quelque moyen et sur quelque support que ce soit, sans l'autorisation préalable et écrite de ALL BORN EXPLORERS. Tout acte précédemment cité qui serait réalisé sans l'autorisation de ALL BORN EXPLORERS serait alors constitutif d'un délit de contrefaçon.

ALL BORN EXPLORERS concède toutefois aux Clients, sous réserve du respect par ces derniers des CGV, un droit non exclusif et incessible d'accéder au contenu du Site et de le télécharger ou de l'imprimer dans le cadre d'une utilisation purement personnelle et non commerciale.

Conformément à la législation européenne en vigueur et en particulier dans le cadre du règlement général de la protection des données (Règlement UE 2016/679 du 26 avril 2016), les informations qui sont demandées au Client sont nécessaires pour que l'Inscription puisse être traitée par les services de Chilowé. Les réponses sont obligatoires, le défaut de réponse rendant impossible l'Inscription. Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité des informations le concernant, qui peut s'exercer à tout moment auprès de [ferdinand@chilowe.com](mailto:ferdinand@chilowe.com). Le Client a également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente.

## **ARTICLE 18 – LOI APPLICABLE**

Les CGV ainsi que les opérations qui en découlent sont soumises au droit français.

Tout litige en lien avec les CGV seront de la compétence des tribunaux français compétents.

*CGV mises à jour le 09 janvier 2025*