

# General terms and conditions

Aura Magdalene, a trading name of Aura Provence

Version 1.0, effective 5 September 2026

SASU with share capital of €7,500 · SIREN 940 282 577 · Marseille Trade Register  
20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France  
info@auraprovence.com · +33 4 11 78 92 93 · auramagdalene.com  
Travel operator registration (Atout France): IM013250009

Aura Magdalene is a trading name operated by Aura Provence. It is not a separate legal entity. The Client's counterparty is Aura Provence, which alone is responsible for the proper performance of the Services under the French Tourism Code.

This English text is a translation provided for information purposes only. **The French version, set out in the second part of this document, is the only legally binding text.** In case of any discrepancy, the French version prevails. Applicable law: French Code du tourisme, Articles L. 211-1 et seq. and R. 211-1 et seq.

## Contents

Part D, standard information form

Part E, summary of French Tourism Code provisions

Part F, general terms and conditions

The binding French version follows, comprising Part A (standard information form), Part B (Articles R 211-3 to R 211-11 of the French Tourism Code reproduced in full), Part C (general terms and conditions) and two annexes.

## Part D. Standard information form

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 receive all essential information about the package before concluding the contract.
- There is always at least one professional responsible for the proper performance of all travel services included in the contract.
- Travellers are given an emergency telephone number allowing them to 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 is 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.
- Travellers may at any time before the start of the package terminate the contract in return for an appropriate and justifiable termination fee, as set out in Part F.
- If significant elements of the package cannot be provided as agreed after commencement, suitable alternative arrangements are offered at no extra cost.
- Travellers are entitled to a price reduction 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, payments are 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.

## 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 the main characteristics of the travel services, 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.

**Price (Art. R 211-8).** Aura Provence applies no price revision clause. The price stated in the accepted quote is firm and final.

**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.

**Modification by the organiser (Art. R 211-9).** Any significant modification proposed before departure is notified without delay on a durable medium. The client may accept it or terminate the contract without charge.

## Part F. General terms and conditions

### Article 1. Company information

|                           |                                                             |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Company name              | Aura Provence                                               |
| Trading name              | Aura Magdalene                                              |
| Legal form                | Simplified joint-stock company with sole shareholder (SASU) |
| Share capital             | €7,500                                                      |
| SIREN                     | 940 282 577, Marseille Trade Register                       |
| VAT number                | FR55940282577                                               |
| Registered office         | 20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France               |
| Legal representative      | Mr Gabriel Hodoul, President                                |
| Atout France registration | IM013250009                                                 |
| Professional liability    | Hiscox SA, 35F Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg    |
| Financial guarantee       | APST, 87-89 rue La Boétie (entrance at 89), 75008 Paris     |
| Contact                   | info@auraprovence.com, +33 4 11 78 92 93, auramagdalene.com |
| 24/7 emergency number     | +33 6 68 17 28 88 (WhatsApp available)                      |

Aura Magdalene is a trading name operated by Aura Provence and is not a separate legal entity. The Client's counterparty is Aura Provence.

### Article 2. Services

**2.1. Nature of the Services.** Under the Aura Magdalene name, the Company sells cultural journeys to the places of memory of Mary Magdalene, in Provence and more widely across France: scheduled small-group tours accompanied by a state-certified guide-lecturer; tailor-made journeys; guided days and half-days; and individual services such as a transfer, accommodation only, a guided visit or dated ticketing.

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

**2.2. Cultural nature of the Services.** Aura Magdalene journeys are cultural and heritage journeys. They are not religious pilgrimages in the canonical sense, and the Company organises no religious service, celebration or practice. Each participant remains free to arrange their own times of reflection, individually or as a constituted group, subject to the rules of each site and to the agreed programme. No spiritual, emotional or personal outcome is promised or guaranteed.

**2.3. Sales through partner travel agencies.** Where the Services are sold to the end Client through a third-party travel agency, the relationship between the Company and that agency is governed by the framework agreement concluded between the two professionals, pursuant to Articles L. 211-7 and L. 211-17-3 of the French Tourism Code. These terms apply on a supplementary basis in the absence of a specific framework agreement.

**2.4. Third-party events.** Where the stay includes services ancillary to an event organised by a third party, such as a patronal feast, a liturgical celebration, a concert or a temporary exhibition, the Company is responsible solely for the services it directly organises.

### Article 3. Booking and acceptance of these terms

Bookings may be made by email to info@auraprovence.com, through the form on auramagdalene.com, or by telephone on +33 4 11 78 92 93. The Company issues a detailed quote together with these terms. The Client confirms in writing. The Company then issues an order confirmation. The contract is formed upon receipt of the deposit or of full payment.

Payment of the deposit or of the total price constitutes full and unconditional acceptance of these terms. The Company reserves the right to correct any manifest error of price, schedule or description within 7 days of confirmation, or within 24 hours if departure falls within 7 days.

## **Article 4. Price**

**4.1.** The total all-inclusive price stated in the accepted quote is firm and final. The Company applies no upward revision after conclusion of the contract, whatever the changes in fuel costs, exchange rates or third-party taxes.

**4.2.** 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 and similar local contributions, offerings and admission charges to sanctuaries where not listed, parking fees, excess baggage, dining and personal expenses, gratuities, and optional insurance.

**4.3. Insurance.** The Services include no insurance. Clients are strongly advised to take out, before the start of the Services, cover including at least cancellation costs, medical expenses and repatriation. The Company may provide the details of an insurance intermediary. The Client remains free to arrange cover with any provider of their choice.

## **Article 4 bis. Entry requirements and health formalities**

Journeys take place in Metropolitan France. Entry is unrestricted for citizens of the European Union, the European Economic Area and Switzerland, on presentation of a valid national identity card or passport. Citizens of third countries may enter France for tourist stays of up to 90 days without a visa, provided they hold a passport valid for at least 3 months beyond the intended return date. No vaccinations are required. The Company accepts no liability for refusal of entry due to non-compliant or insufficient travel documents.

## **Article 5. Payment**

**5.1.** Bookings more than 45 days before the start of the Services: 30 % deposit at booking, balance due no later than 45 days before the start. Bookings 45 days or less before the start: 100 % at booking. If payment is not received by the due date, the booking may be cancelled by the Company and amounts already paid remain due, subject to the cancellation fees under Article 12. Any sum unpaid at its due date bears interest at the applicable statutory rate, automatically and without formal notice.

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

**5.3.** Bank transfer, no surcharge. Credit or debit card via Stripe, 3 % surcharge. ANCV holiday vouchers. For bookings 45 days or less before the start, only instant card payment may be accepted.

## **Article 6. Group size, guaranteed departure and composition**

**6.1.** Scheduled tours run subject to a minimum number of participants, stated in the description and in the quote. The maximum number is also stated and may not be exceeded.

**6.2.** If the minimum is not reached, the Company may terminate the contract and refunds all amounts paid in full, without further compensation, giving notice no later than 20 days before the start for journeys of more than 6 days, 7 days for journeys of 2 to 6 days, and 48 hours for journeys of less than 2 days, pursuant to Article L. 211-14 of the French Tourism Code.

**6.3.** Prices are based on double occupancy. The single room supplement is stated in the quote. The Company guarantees no room sharing between participants booked separately.

**6.4.** Minors are accepted only when accompanied by a responsible adult booked under the same contract. Certain visits and tastings are prohibited to them by law.

## **Article 7. Physical fitness and the nature of the visits**

Tours involve walking, uneven ground, steps, changes in elevation and, at certain sites, pedestrian access only. In particular, access to the cave of the Sainte-Baume is on foot along forest paths, with a climb of around one hour and a half, and requires reasonable physical fitness. The description of each tour states the level expected. An alternative is provided where possible and stated in the programme.

The Client declares that they and the persons booked under the same contract have the required physical fitness. Any medical condition, disability or mobility difficulty likely to affect the performance of the Services must be notified in writing before

booking. The Company will use its best efforts to accommodate such requirements, without guarantee of result, as certain heritage sites are not accessible to persons with reduced mobility.

For safety reasons, the guide-lecturer may refuse a participant access to part of the programme where their apparent condition or equipment makes it imprudent. Such a refusal gives rise to no refund.

## **Article 8. Places of worship, sanctuaries and site access**

A significant proportion of the sites visited are active places of worship, access to which is governed by rules set by the religious or civil authorities responsible for them, and not by the Company.

- Appropriate dress is required, with shoulders and knees covered in sanctuaries.
- Liturgical celebrations, services, funerals and private ceremonies take priority and may cause a site to close or restrict access temporarily, without notice.
- Access to relics, crypts, treasuries, chapels and listed areas may be suspended or made subject to authorisation, for reasons of conservation, safety, works or visitor numbers.
- Photography may be prohibited or restricted.

These circumstances are outside the Company's control. Where a site becomes inaccessible, the Company offers a replacement visit of comparable quality at no extra cost. No refund is due where the replacement is accepted, or where the closure occurs during the stay and is compensated within the programme.

## **Article 9. Guide-lecturer**

Tours are accompanied by a guide-lecturer holding the professional card issued by the French State, pursuant to Article L. 221-1 of the French Tourism Code. The language of the commentary is stated in the description and in the quote. Where the name of the guide is communicated, it is indicative only. If unavailable, the Company replaces them with a guide of equivalent qualification, which does not constitute a significant modification of the contract.

## **Article 10. Modification requested by the Client**

Non-essential services, such as additional activities: modifications possible up to 14 days before the start, subject to availability and price adjustment. Essential services, such as accommodation, transport, dates or duration: any request is treated as a partial or total cancellation under Article 12, followed by a new booking. Handling fees where a modification results in a price reduction: €39 where the initial total price is below €600, €59 between €600 and €1,000, €89 from €1,000. No modification is possible within 24 hours of the start.

## **Article 11. Modification and cancellation by the Company**

The Company may make minor modifications, notifying the Client in writing. The following do not constitute significant modifications: a change of guide-lecturer, a change in the order of visits, the replacement of a site that has become inaccessible by a site of comparable quality, or a change of hotel for an establishment of equivalent category in the same area.

In the event of a significant modification, the Client may accept it, choose an alternative service if offered, or terminate the contract without charge with a full refund within 14 days.

Where a significant modification or a cancellation by the Company is not justified by exceptional and unavoidable circumstances, by non-payment or by the minimum group size not being reached, and where the Client refuses the alternative offered, the Company refunds all amounts paid and pays fixed compensation: nil where notice is given 84 days or more before the start, €10 per person from 83 to 29 days, €20 from 28 to 15 days, €30 from 14 to 8 days, €40 at 7 days or less.

## **Article 12. Cancellation by the Client**

| Date of cancellation               | Fee due                                             |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| More than 60 days before the start | <b>30 % of the total price, minimum the deposit</b> |
| 59 to 31 days                      | <b>50 % of the total price</b>                      |
| 30 to 21 days                      | <b>75 % of the total price</b>                      |
| 20 days or less, or no-show        | <b>100 % of the total price</b>                     |

This schedule constitutes standardised termination fees based on the date of termination and on the expected cost savings and revenue from re-selling the Services, pursuant to Article L. 211-14 of the French Tourism Code.

**Services subject to specific conditions.** Certain Services carry stricter cancellation terms: exclusive-use accommodation, dated ticketing, nominative passes, and services purchased on a non-refundable basis. These conditions are stated in the quote, prevail over the schedule above for the Services concerned, and are accepted by the Client together with the quote. The corresponding fees are due in full from the moment the Company issues or pays them to the provider, whatever the date of cancellation.

Cancellation requests must be sent in writing to [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com) with the booking reference. Bank charges remain the Client's responsibility. Amounts paid by ANCV holiday vouchers are not refundable in cash. Amounts due are refunded within 14 days of termination, after deduction of the applicable fees.

**Exceptional and unavoidable circumstances.** Pursuant to Article L. 211-14 of the French Tourism Code, the Client may terminate the contract without charge before the start of the Services where such circumstances occur at or in the immediate vicinity of the destination and have significant consequences for performance. The Client is entitled to a full refund within 14 days.

### **Article 13. Non-performance and compensation**

If a Service is not performed in conformity with the contract, the Company remedies the situation without undue delay. If a significant portion cannot be provided, replacement services are offered at no extra cost. Liability is capped at three times the total price, excluding personal injury and gross negligence.

### **Article 14. Travel documentation**

Approximately 10 days before the start, the Company sends by email the detailed programme, exchange vouchers, provider contact details, the emergency number and all practical information, including equipment recommendations for the walking sections.

### **Article 15. Transfer of contract**

The Client may transfer the contract to a third party meeting the same conditions, including physical fitness, by notifying the Company in writing no later than 7 days before the start. A flat fee of €50 per person transferred applies, in addition to the costs actually charged by providers. Transferor and transferee remain jointly liable for payment of the balance. Transport tickets, dated ticketing and nominative services already issued are not transferable.

### **Article 16. Conduct and exclusion**

The Client undertakes to follow the guide-lecturer's instructions, the programme timings, the rules of each site and the quiet of places of worship. The Company reserves the right to exclude from the group, without refund or compensation, any participant whose behaviour endangers their own safety or that of the group, seriously disrupts the journey, or shows disrespect towards the sites visited. Return costs are then borne by the excluded participant.

### **Article 17. Image rights**

The Company and its partners may take photographs and videos during the Services for communication purposes. By accepting these terms, the Client authorises their use across all media, free of charge and without time limitation, including for other participants booked under the same contract. A Client who does not wish to be photographed or filmed must notify the Company in writing before the start at [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com). This objection does not apply to ambient footage in which individuals cannot be identified.

### **Article 18. Confidentiality**

The Company handles with discretion all information relating to stays, client preferences and identities. Partner addresses, confidential venues and operational information are confidential and may not be disclosed or reproduced without prior written consent.

### **Article 19. Personal data**

Data controller: Aura Provence. Purposes: performance of the contract, sending offers and information with consent, handling requests. Retention: booking data 5 years, card number 15 months, security code never retained, marketing 3 years from the

last contact. Rights of access, rectification, erasure, restriction, objection and portability: [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com). Complaints may be lodged with the CNIL, <https://www.cnil.fr>

## **Article 20. Assistance**

The Company provides timely assistance to any Client in difficulty, including information on health services, local authorities and consular assistance, help with remote communications and with finding alternative services. 24/7 emergency number: +33 6 68 17 28 88, WhatsApp available.

## **Article 21. Liability**

The Company is liable for the proper performance of the Services included in the contract, except where the damage is attributable to the Client, to an unforeseeable and unavoidable third party, or to exceptional and unavoidable circumstances. Liability is capped at three times the total price, excluding personal injury and intentional damage.

## **Article 22. Complaints**

During the stay, the Client must report any difficulty as soon as it arises, both to the provider concerned on site and to the Company on the emergency number shown on the voucher. This dual notification is a condition of the possibility of remedying the difficulty. After the stay, complaints must be sent by email to [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com) with the booking reference, within 28 days of the end of the Services.

## **Article 23. Dispute resolution and mediation**

In the event of a dispute, the Client should first contact the Company at [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com). If no amicable solution is reached within a reasonable time, the Client may use the European online dispute resolution platform, <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. The Company is in the process of joining an approved consumer mediation body, whose details will be provided once membership is finalised. Failing an amicable agreement, disputes fall within the jurisdiction of the competent French courts. These terms are governed by French law.

## **Article 24. Intellectual property**

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

## **Article 25. Evidence**

Data held in the Company's information systems constitutes evidence and may be produced as the equivalent of a written document.

## **Article 26. Entry into force**

These terms come into force on 5 September 2026. In the event of any discrepancy between the French version and a translation, the French version prevails.

# Conditions générales de vente

Aura Magdalene, marque commerciale d'Aura Provence

Version 1.0, en vigueur au 5 septembre 2026

SASU au capital de 7 500 €, SIREN 940 282 577, RCS Marseille  
20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France  
info@auraprovence.com · +33 4 11 78 92 93 · auramagdalene.com  
Immatriculation opérateur de voyages (Atout France) : IM013250009

**Version française, seule juridiquement contraignante.** Aura Magdalene est une marque commerciale exploitée par la société Aura Provence. Elle ne constitue pas une personne morale distincte. Le cocontractant du Client est Aura Provence, seule responsable de la bonne exécution des Prestations au sens du Code du tourisme.

## Sommaire

Partie A, formulaire d'information standardisée  
Partie B, reproduction des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du tourisme  
Partie C, conditions générales de vente  
Annexe 1, caractéristiques générales des prestations  
Annexe 2, résumé des droits du Client

Une traduction anglaise figure en première partie du présent document, à titre informatif. La présente version française est la seule juridiquement contraignante. En cas de contradiction entre les deux versions, la version française prévaut.

## 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 reçoivent toutes les informations essentielles sur le voyage à forfait avant de conclure le contrat.
- Il y a toujours au moins un professionnel responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence 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, par exemple une catastrophe naturelle ou une 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, dont le barème figure en Partie C.
- Si, après le début du voyage, des éléments importants ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées sont proposées, sans supplément de prix.
- Les voyageurs ont droit à une réduction de prix 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

---

Reproduits 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, 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 la Société

|                        |                                                                                                                                            |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Raison sociale         | Aura Provence                                                                                                                              |
| Marque commerciale     | Aura Magdalene                                                                                                                             |
| Forme juridique        | Société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU)                                                                                       |
| Capital social         | 7 500 €                                                                                                                                    |
| SIREN                  | 940 282 577, RCS Marseille                                                                                                                 |
| TVA intracommunautaire | FR55940282577                                                                                                                              |
| Siège social           | 20 Impasse des Haies, 13013 Marseille, France                                                                                              |
| Représentant légal     | M. Gabriel Hodoul, Président                                                                                                               |
| Atout France           | IM013250009                                                                                                                                |
| Assurance RCP          | Hiscox SA, 35F Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxembourg, succursale française<br>38 Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, RCS Paris 833 546 989 |
| Garantie financière    | APST, 87-89 rue La Boétie (entrée au 89), 75008 Paris, info@apst.travel, +33 (0)1 44<br>09 25 35                                           |
| Contact                | info@auraprovence.com, +33 4 11 78 92 93, auramagdalene.com                                                                                |
| Urgence 24h/24         | +33 6 68 17 28 88 (WhatsApp disponible)                                                                                                    |

### Article 2. Prestations

**2.1. Nature des Prestations.** Sous la marque Aura Magdalene, la Société commercialise des voyages culturels sur les lieux de mémoire de Marie-Madeleine, en Provence et plus largement en France :

- **Circuits à départ programmé**, en petit groupe, accompagnés par un guide-conférencier, dont la durée, les dates et l'effectif maximal sont indiqués au descriptif et au devis ;
- **Voyages sur mesure**, construits avec le Client, d'une journée à plusieurs jours ;
- **Journées et demi-journées guidées**, vendues seules ou intégrées à un séjour ;
- **Prestations isolées** : transfert, hébergement seul, visite guidée seule, billetterie datée.

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

**2.2. Nature culturelle et patrimoniale des Prestations.** Les voyages Aura Magdalene sont des voyages culturels et patrimoniaux. Ils ne constituent pas des pèlerinages religieux au sens canonique et la Société n'organise aucun office, aucune célébration ni aucune pratique religieuse. Chaque participant demeure libre d'organiser, à titre personnel ou en groupe constitué, ses propres temps de recueillement, sous réserve du respect des règles propres à chaque lieu et du programme convenu. Aucun résultat d'ordre spirituel, émotionnel ou personnel n'est promis ni garanti.

**2.3. Ventes via agences de voyages partenaires.** Lorsque les Prestations sont commercialisées auprès du Client final par l'intermédiaire d'une agence de voyages tierce, les conditions applicables à la relation entre la Société 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 conditions s'appliquent à titre supplétif en l'absence de convention cadre spécifique.

**2.4. Événements tiers.** Lorsque le séjour comprend des prestations annexes à un événement organisé par un tiers, notamment une fête patronale, une célébration liturgique, un concert ou une exposition temporaire, la Société n'est responsable que des prestations qu'elle organise directement. En cas d'annulation, de report ou de modification de l'événement tiers, le remboursement éventuel des prestations de la Société est traité conformément aux présentes conditions, indépendamment de toute décision de l'organisateur tiers.

### Article 3. Commande et acceptation des conditions

Le Client peut commander une Prestation par courrier électronique à [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com), par le formulaire du site [auramagdalene.com](http://auramagdalene.com) ou par téléphone au +33 4 11 78 92 93.

La Société émet un devis détaillant les Prestations et y joint les présentes conditions. Le Client confirme par retour écrit. La Société émet alors un bon de commande. Le Contrat est formé à réception de l'acompte ou du paiement intégral selon les cas.

Le règlement de l'acompte ou du prix total vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance préalablement à tout paiement, celles-ci lui ayant été transmises avec le devis. Toute demande particulière acceptée par la Société n'est 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 de prix, d'horaire ou de 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 indiqué dans le devis accepté est ferme et définitif. La Société 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.

**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. Il n'inclut pas, notamment : les Prestations non expressément mentionnées, les cautions versées aux hébergeurs, la taxe de séjour, les contributions locales assimilées, les offrandes et droits d'entrée dans les sanctuaires lorsqu'ils ne sont pas listés, les frais de parking, les excédents de bagages, les frais de restauration et dépenses personnelles, les pourboires, les assurances optionnelles.

**4.3. Assurance.** Les Prestations ne comprennent aucune assurance. Il est vivement recommandé au Client de souscrire, avant le début des Prestations, une assurance couvrant au minimum les frais d'annulation, les frais médicaux et le rapatriement. La Société peut communiquer au Client les coordonnées d'un intermédiaire d'assurance. Le Client demeure libre de s'assurer auprès de l'organisme de son choix.

### Article 4 bis. Formalités administratives et sanitaires

Les séjours se déroulent en France métropolitaine. L'entrée en France est libre pour les ressortissants de l'Union européenne, de l'Espace économique européen et de la Suisse, sur présentation d'une carte nationale d'identité ou d'un passeport en cours de validité.

Les ressortissants de pays tiers peuvent entrer en France sans visa pour des séjours touristiques de moins de 90 jours, sous réserve de détenir un passeport 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.

Aucune vaccination n'est obligatoire pour entrer en France métropolitaine. Le Client doit disposer de toute ordonnance ou documentation médicale nécessaire à ses traitements. La Société 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 de 30 % du prix total à la commande, solde au plus tard 45 jours avant le début des Prestations. Réservations à 45 jours ou moins : 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 au titre de l'article 7. Toute somme non réglée à l'échéance porte intérêt, de plein droit et sans mise en demeure, au taux légal applicable, sans préjudice des frais que les prestataires factureraient à la Société du fait du retard, refacturés au Client sur justificatif.

**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. Carte bancaire via Stripe, avec 3 % de frais. Chèques-Vacances ANCV, Classic ou Connect. Pour les réservations à 45 jours ou moins, seul le paiement instantané par carte peut être accepté. Les Chèques-Vacances Classic sont à envoyer en recommandé avec avis de réception au siège social.

## Article 6. Effectif, départ garanti et composition du groupe

**6.1. Effectif minimal et maximal.** Les circuits à départ programmé sont réalisés sous réserve d'un nombre minimal de participants, indiqué au descriptif et au devis. L'effectif maximal y est également indiqué et ne peut être dépassé.

**6.2. Non-atteinte de l'effectif minimal.** Si le nombre minimal n'est pas atteint, la Société peut résoudre le Contrat et rembourser intégralement les sommes versées, sans autre indemnité, en informant le Client au plus tard 20 jours avant le début des Prestations pour les voyages de plus de 6 jours, 7 jours pour les voyages de 2 à 6 jours, et 48 heures pour les voyages de moins de 2 jours, conformément à l'article L. 211-14 du Code du tourisme.

**6.3. Chambre individuelle.** Les prix sont établis sur la base d'une occupation double. Le supplément pour chambre individuelle est indiqué au devis. La Société ne garantit aucun partage de chambre entre participants inscrits séparément.

**6.4. Mineurs.** Les mineurs ne sont acceptés qu'accompagnés d'un adulte responsable inscrit au même contrat. Certaines visites et dégustations leur sont interdites par la loi.

## Article 7. Aptitude physique et nature des visites

Les circuits comportent des visites à pied, des sols irréguliers, des escaliers, des dénivelés et, pour certains sites, un accès uniquement pédestre. En particulier, l'accès à la grotte de la Sainte-Baume s'effectue à pied par les sentiers forestiers, avec une montée d'environ une heure et demie, et requiert une condition physique correcte. Le descriptif de chaque circuit indique le niveau attendu. Une alternative est prévue lorsque cela est possible et mentionnée au programme.

Le Client déclare que lui-même et les personnes inscrites au même contrat disposent de l'aptitude physique requise. Toute condition médicale, tout handicap ou toute difficulté de mobilité susceptible d'affecter l'exécution des Prestations doit être signalé par écrit avant la réservation. La Société s'efforce d'y répondre, sans garantie de résultat, certains sites patrimoniaux n'étant pas accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Le guide-conférencier peut, pour des raisons de sécurité, refuser à un participant l'accès à une portion du programme lorsque son état manifeste ou son équipement le rendent imprudent. Un tel refus ne donne lieu à aucun remboursement.

## Article 8. Lieux de culte, sanctuaires et accès aux sites

Une part importante des sites visités sont des lieux de culte en activité, dont l'accès est subordonné aux règles fixées par les autorités religieuses ou civiles qui en ont la charge, et non par la Société.

- Une tenue correcte est exigée, épaules et genoux couverts dans les sanctuaires.
- Les célébrations liturgiques, offices, funérailles et cérémonies privées sont prioritaires et peuvent entraîner la fermeture temporaire ou la restriction d'accès d'un site, sans préavis.
- L'accès aux reliques, cryptes, trésors, chapelles et parties classées peut être suspendu ou soumis à autorisation, pour des motifs de conservation, de sécurité, de travaux ou d'affluence.
- La prise de photographies peut y être interdite ou restreinte.

Ces circonstances sont extérieures à la Société. Lorsqu'un site devient inaccessible, la Société propose une visite de remplacement de qualité comparable, sans supplément de prix. Aucun remboursement n'est dû lorsque la visite de remplacement est acceptée ou lorsque la fermeture intervient en cours de séjour et est compensée dans le programme.

## Article 9. Guide-conférencier

Les circuits sont accompagnés par un guide-conférencier titulaire de la carte professionnelle délivrée par l'État, conformément à l'article L. 221-1 du Code du tourisme. La langue d'accompagnement est indiquée au descriptif et au devis.

Le nom du guide, lorsqu'il est communiqué, l'est à titre indicatif. En cas d'indisponibilité, la Société le remplace par un guide de qualification équivalente, ce qui ne constitue pas une modification significative du Contrat au sens de l'article 11.

## Article 10. Modification à l'initiative du Client

Prestations non essentielles, telles que l'ajout d'activités : modifications possibles jusqu'à 14 jours avant le début des Prestations, sous réserve de disponibilité et d'ajustement de prix.

Prestations essentielles, telles que l'hébergement, le transport, les dates ou la durée : toute demande est assimilée à une annulation partielle ou totale au titre de l'article 12, puis à une nouvelle commande.

Frais de dossier en cas de modification entraînant une baisse de prix : 39 € TTC lorsque le prix total initial est inférieur à 600 €, 59 € TTC entre 600 et 1 000 €, 89 € TTC à partir de 1 000 €. Aucune modification n'est possible à moins de 24 heures du début des Prestations.

## Article 11. Modification et annulation à l'initiative de la Société

La Société peut apporter des modifications mineures au sens du Code du tourisme, dont elle informe le Client par écrit. Ne constituent pas des modifications significatives, notamment : le changement de guide-conférencier, l'inversion de l'ordre des visites, le remplacement d'un site devenu inaccessible par un site de qualité comparable, ou le changement d'un hôtel pour un établissement de catégorie équivalente dans la même zone.

En cas de modification significative, le Client peut accepter la modification, choisir une prestation de substitution si elle est proposée, ou résoudre le Contrat sans frais avec remboursement intégral dans un délai de 14 jours.

En cas de modification significative ou d'annulation par la Société non justifiée par des circonstances exceptionnelles et inévitables, par un défaut de paiement ou par la non-atteinte de l'effectif minimal, et lorsque le Client refuse la solution alternative, la Société rembourse toutes les sommes versées et verse une indemnité forfaitaire : néant si la notification intervient 84 jours ou plus avant le début, 10 € par personne de 83 à 29 jours, 20 € de 28 à 15 jours, 30 € de 14 à 8 jours, 40 € à 7 jours ou moins.

## Article 12. Annulation à l'initiative du Client

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

| Date de l'annulation                            | Frais dus                                |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Plus de 60 jours avant le début des Prestations | 30 % du prix total, au 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, ou non-présentation        | 100 % du prix total                      |

Ce barème constitue des frais de résolution forfaitaires établis en fonction de la date de résolution et des économies de coûts et revenus escomptés d'une remise à disposition des Prestations, conformément à l'article L. 211-14 du Code du tourisme. Il tient compte des frais d'annulation non remboursables que les prestataires facturent à la Société et des frais de traitement du dossier.

**Prestations à conditions particulières.** Certaines Prestations sont soumises à des conditions d'annulation plus strictes : hébergements privatisés, billetterie datée, titres nominatifs, prestations achetées à tarif non remboursable. Ces conditions sont indiquées au devis, prévalent sur le barème ci-dessus pour les Prestations concernées et sont acceptées par le Client avec le devis. Les frais correspondants sont dus en totalité dès l'émission ou le versement effectué par la Société auprès du prestataire, quelle que soit la date d'annulation.

La demande d'annulation est adressée par écrit à [info@auraprovence.com](mailto: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. Les sommes dues au Client sont remboursées dans un délai maximum de 14 jours suivant la résolution du Contrat, déduction faite des frais applicables.

**Circonstances exceptionnelles et inévitables.** 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 circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et ayant des conséquences importantes sur l'exécution. Le Client a droit au remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours.

## Article 13. 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 14. Délivrance des documents de voyage**

Environ 10 jours avant le début des Prestations, la Société transmet par courrier électronique le programme détaillé, les bons d'échange, les coordonnées des prestataires, le numéro d'urgence et toutes informations pratiques utiles, notamment les recommandations d'équipement pour les portions pédestres.

## **Article 15. Cession du Contrat**

Le Client peut céder le Contrat à un tiers remplissant les mêmes conditions, notamment d'aptitude physique, 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 effectivement facturés par les prestataires au titre de la modification. Le cédant et le cessionnaire demeurent solidairement responsables du paiement du solde. Les titres de transport, billetteries datées et prestations nominatives déjà émis ne sont pas cessibles.

## **Article 16. Comportement et exclusion**

Le Client s'engage à respecter les consignes du guide-conférencier, les horaires du programme, les règles propres à chaque site et la tranquillité des lieux de culte. La Société se réserve le droit d'exclure du groupe, sans remboursement ni indemnité, tout participant dont le comportement met en danger sa sécurité ou celle du groupe, perturbe gravement le déroulement du voyage ou porte atteinte au respect dû aux lieux visités. Les frais de retour sont alors à la charge du participant exclu.

## **Article 17. Droit à l'image**

La Société et ses partenaires peuvent réaliser des photographies et vidéos lors des Prestations à des fins de communication. En acceptant les présentes conditions, le Client autorise leur utilisation sur tous supports, à titre gratuit et sans limitation de durée. Cette autorisation vaut pour les autres participants inscrits sur le même contrat. Le Client qui ne souhaite pas être photographié ou filmé en informe la Société par écrit avant le début des Prestations à [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com). Cette opposition ne saurait affecter les captations d'ambiance non individualisables.

## **Article 18. Confidentialité**

La Société traite 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.

## **Article 19. Données personnelles**

Responsable de traitement : Aura Provence. Finalités : exécution du Contrat, envoi d'offres et d'informations sur consentement, traitement des demandes. Durées de conservation : données de commande 5 ans, numéro de carte 15 mois, cryptogramme non conservé, prospection 3 ans à compter du dernier contact, réclamations selon la durée de traitement. Droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité : [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com). Réclamation auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr>

## **Article 20. Assistance**

La Société apporte dans les meilleurs délais une aide au Client en difficulté, notamment des informations sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, une aide à la communication à distance et à la recherche de prestations alternatives. Le numéro d'urgence 24 heures sur 24 est le +33 6 68 17 28 88, WhatsApp disponible.

## **Article 21. Responsabilité**

La Société est responsable de la bonne exécution des Prestations comprises au Contrat, sauf si le dommage est imputable au Client, à un tiers étranger à l'exécution et présentant un caractère imprévisible et inévitable, ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables. L'indemnisation est limitée au triple du prix total, hors préjudices corporels et dommages intentionnels.

## **Article 22. Réclamations**

En cours de séjour, le Client signale toute difficulté dès sa survenance, à la fois au prestataire concerné sur place et à la Société au numéro d'urgence figurant sur le bon d'échange. Ce double signalement conditionne la possibilité de remédier à la difficulté. Après le séjour, la réclamation est adressée par courrier électronique à [info@auraprovence.com](mailto:info@auraprovence.com), avec le numéro de commande, dans un délai de 28 jours suivant la fin des Prestations.



### **Article 23. Règlement des différends et médiation**

En cas de litige, le Client contacte la Société en premier lieu à [info@auraprovence.com](mailto: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 : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>. La Société est en cours d'adhésion à un organisme de médiation de la consommation agréé, dont les coordonnées seront communiquées dès que l'adhésion sera finalisée. À défaut d'accord amiable, le litige relève des juridictions françaises compétentes. Les présentes conditions sont régies par le droit français.

### **Article 24. Propriété intellectuelle**

Tous documents, contenus, images, itinéraires, supports et descriptifs remis par la Société demeurent sa propriété exclusive. Toute reproduction, diffusion ou adaptation sans autorisation écrite préalable est interdite. La marque Aura Magdalene et les éléments qui la composent sont protégés.

### **Article 25. Preuve**

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

### **Article 26. Entrée en vigueur**

Les présentes conditions entrent en vigueur le 5 septembre 2026. 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 photographies fournis par type. Des variations non substantielles sont possibles. La Société garantit la catégorie et le type de couchages.
- Horaires d'arrivée et de départ indiqués sur le bon d'échange, à titre indicatif 14 h et 10 h en hôtel.
- Un dépôt de garantie peut être exigé à l'arrivée par l'hébergeur. Le Client est responsable des dommages causés au logement et à ses équipements. Lorsque le montant des dommages excède le dépôt, le Client rembourse à la Société les sommes réclamées par le prestataire, sur présentation des justificatifs, dans un délai de 15 jours.
- Le prix est établi par unité d'hébergement, sur la base du nombre d'occupants déclaré à la commande. Un enfant, quel que soit son âge, compte pour un occupant.
- Les animaux ne sont pas admis partout. Se référer à la fiche de réservation.
- Les travaux et aléas de voisinage sont hors du contrôle de la Société.

### 2. Transferts et transport

- Points de prise en charge et horaires indiqués sur le bon d'échange.
- Retards de vol ou de train : informer immédiatement la Société au numéro d'urgence.
- Non-présentation imputable au Client : la prestation est due et non remboursable.
- Ceinture de sécurité obligatoire. Sièges enfants et rehausseurs sur demande préalable.
- Certains villages et abords de sanctuaires sont d'accès réglementé. Une portion à pied peut être nécessaire entre le point de dépose et le site.

### 3. Visites guidées et sites patrimoniaux

- Les visites sont assurées par un guide-conférencier titulaire de la carte professionnelle.
- Les horaires des sites, sanctuaires et musées sont fixés par leurs gestionnaires et peuvent être modifiés sans préavis.
- Les billetteries datées ne sont ni modifiables ni remboursables une fois émises, sauf mention contraire.
- Le port d'écouteurs individuels peut être fourni pour préserver la qualité d'écoute et le calme des lieux.

### 4. Restauration et dégustations

- Les repas inclus sont indiqués au programme. Les boissons ne sont pas incluses sauf mention contraire.
- Les dégustations sont soumises à la législation sur l'alcool et interdites aux mineurs.
- Les allergies et régimes alimentaires doivent impérativement être déclarés avant la réservation. La Société s'efforce d'y répondre sans garantie de résultat.

### 5. Conditions météorologiques et aléas

La météo, notamment la chaleur, le mistral, la pluie et les fermetures préfectorales des massifs forestiers, ne relève pas du contrôle de la Société. Une fermeture administrative constitue une circonstance exceptionnelle et inévitable. Un report ou un remplacement est proposé lorsque le fournisseur l'accepte. Les portions pédestres peuvent être écourtées ou remplacées pour des raisons de sécurité, sans que cela constitue une modification significative du Contrat.

## Annexe 2. Résumé des droits du Client, voyage à forfait

---

Lorsque la commande constitue un voyage à forfait au sens de la 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, le +33 6 68 17 28 88.
- Le Client peut céder son forfait dans les conditions de l'article 15.
- 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 circonstances exceptionnelles et inévitables.
- Droit à réduction de prix ou à 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

87-89 rue La Boétie (entrée au 89), 75008 Paris

info@apst.travel · +33 (0)1 44 09 25 35