CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

DÉSERT & RENAISSANCE BY ISABELLE

Version : septembre 2026

Article 1 - Identification du prestataire

Les présentes Conditions Générales de Vente, ci-après les « CGV », sont proposées par :

Désert & Renaissance by Isabelle représentée par Madame HOLLINGER Isabelle

Société à Responsabilité Limitée à Associé Unique (SARLAU)

Siège social : Casablanca, Maroc

RC Casablanca : 273655

Gérante : Isabelle Marie Thérèse HOLLINGER

E-mail : contact@renaissancebyisabelle.com

Téléphone France : +33 6 25 02 74 15

Ci-après dénommée « Désert & Renaissance by Isabelle ».

Article 2 - Objet et champ d’application

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Désert & Renaissance by Isabelle propose et commercialise ses séjours dans le désert marocain ainsi que les prestations de bien-être et d’accompagnement associées.

Elles définissent notamment les conditions de réservation, de paiement, d’annulation, d’exécution des prestations ainsi que les droits et obligations respectifs de Désert & Renaissance et du participant.

Le participant reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV avant de confirmer sa réservation et les accepter dans leur intégralité en validant par sa signature et en mentionnant avoir lu et approuvé les Conditions Générales de Vente.

Les caractéristiques particulières du séjour, ses dates, son programme et, le cas échéant, les informations communiquées au participant avant son inscription complètent les présentes CGV.

Article 3 - Description des séjours

Désert & Renaissance by Isabelle propose des séjours dans le désert marocain correspondant à des programmes par thème, proposés à des dates et activités différentes avec des prestataires d’agences touristiques marocaines.

- l’hébergement dans le désert prévu dans le cadre du séjour ;
- les repas prévus au programme du désert ;
- le trekking ;
- l’accompagnement d’Isabelle et de l’équipe chamelière pendant le séjour ;
- les massages et prestations de bien-être prévus au programme concerné ;
- le hammam et le gommage prévus au programme concerné ;

- le transfert aller de l’aéroport de Marrakech à M’Hamid El Ghizlane ;
- le transfert retour de M’Hamid El Ghizlane à l’aéroport de Marrakech.

Les horaires, étapes et modalités pratiques sont communiqués au participant en fonction du séjour concerné.

Compte tenu de la nature des séjours, le programme peut nécessiter des adaptations raisonnables liées notamment aux conditions climatiques, à la sécurité, aux conditions locales, aux contraintes de transport ou à tout événement indépendant de la volonté de Désert & Renaissance by Isabelle.

Article 4 - Prestations non comprises

Ne sont pas compris dans le prix des séjours :

- les vols internationaux à destination du Maroc et au départ du Maroc ;
- les pourboires ;
- l’assurance voyage ;
- l’assurance assistance et rapatriement ;
- l’assurance responsabilité civile personnelle ;
- les boissons qui ne sont pas expressément incluses dans la formule des séjours ;
- les dépenses personnelles ;
- les activités facultatives ou prestations supplémentaires choisies par le participant ;
- les frais médicaux, pharmaceutiques ou hospitaliers ;
- les dépenses consécutives à un événement personnel affectant le participant ;
- les dépenses relatives à la perte, au vol ou à la détérioration des bagages et effets personnels.

Le participant organise et finance lui-même son transport international jusqu’au Maroc via Marrakech.

Article 5 - Prix du séjour

Le prix comprend exclusivement les prestations annoncées comme incluses dans les séjours.

Toute prestation supplémentaire demandée par le participant et ne figurant pas dans les prestations incluses pourra faire l’objet d’une facturation distincte après information du participant.

Article 6 - Réservation et inscription

La réservation du participant devient ferme après :

1. communication des informations nécessaires à son inscription ;
2. acceptation et signature des présentes CGV ;
3. versement de la somme d’acompte 733 euros par virement bancaire.

Le versement de cette somme confirme l’inscription au séjour, sous réserve de l’acceptation définitive de la réservation par Désert & Renaissance by Isabelle.

Les coordonnées bancaires nécessaires au règlement sont communiquées au participant sur le programme du séjour par virement bancaire.

Le participant est responsable de l’exactitude des informations qu’il communique lors de son inscription.

Article 7 - Modalités de paiement

Le prix total du séjour 1 333 euros par participant est réglé selon les modalités suivantes :

À la réservation : 733 euros par virement bancaire.

À l’arrivée : solde de 600 euros, réglé en espèces.

Le participant s’engage à disposer des fonds nécessaires au règlement du solde à son arrivée.

La remise d’un justificatif ou reçu de paiement sera effectuée uniquement sur demande du participant.

Article 8 - Annulation par le participant

Toute demande d’annulation doit être communiquée à Désert & Renaissance dans les meilleurs délais, par écrit à l’adresse mail : contact@renaissancebyisabelle.com

En cas d’annulation à l’initiative du participant, celui-ci ne bénéficie d’aucun report automatique de son inscription sur un autre séjour.

La somme de 733 euros versée lors de la réservation est destinée à confirmer et garantir l’inscription et sera conservée par Désert & Renaissance en cas d’annulation du participant.

Il est fortement recommandé au participant de souscrire une assurance couvrant les conséquences financières d’une annulation lorsqu’une telle garantie est disponible.

Article 9 - Annulation par Désert & Renaissance by Isabelle

Lorsque Désert & Renaissance est contrainte d’annuler le séjour avant son commencement, le participant est informé dans les meilleurs délais.

Sous réserve des dispositions impératives applicables, Désert & Renaissance proposera selon la situation :

- le remboursement de la somme de 733 euros effectivement versée à Désert & Renaissance ; ou
- avec l’accord du participant, le report de sa participation sur un autre séjour.

Les billets d’avion internationaux étant achetés directement par le participant et n’étant pas compris dans le prix du séjour, ils ne font pas partie des prestations vendues par Désert & Renaissance by Isabelle et ne sont pas remboursables par Désert & Renaissance by Isabelle.

Il appartient notamment au participant de vérifier les conditions de modification, d’annulation et de remboursement de ses billets d’avion et de souscrire, lorsqu’il l’estime nécessaire, une assurance appropriée.

Article 10 - Assurance obligatoire

La participation au séjour est conditionnée à la détention par chaque participant d’une assurance personnelle valide pendant toute la durée du séjour.

Cette assurance doit couvrir obligatoirement :

- l’assistance et le rapatriement international ;
- les frais médicaux et hospitaliers ;
- la responsabilité civile personnelle.

La souscription et le coût de cette assurance sont entièrement à la charge du participant et ne sont pas compris dans le prix total du séjour de 1 333 euros.

Désert & Renaissance by Isabelle demandera au participant de fournir, avant le départ, une attestation ou tout autre justificatif permettant de vérifier l’existence de cette couverture d’assurance obligatoire.

Le participant est responsable de la vérification de l’étendue, des exclusions, plafonds, franchises et conditions territoriales de son contrat d’assurance.

Article 11 - Santé, condition physique et trekking

Les séjours proposés comportent des activités de trekking et se déroulent notamment dans un environnement désertique susceptible d’impliquer de la marche, de la chaleur, des variations de température, des déplacements et des conditions de confort différentes de celles rencontrées habituellement.

Chaque participant est responsable de vérifier que son état de santé et sa condition physique sont compatibles avec les activités auxquelles il souhaite participer.

En cas de doute, il lui appartient de solliciter l’avis d’un professionnel de santé avant son départ.

Le participant doit informer Désert & Renaissance by Isabelle, dans la mesure nécessaire à la sécurité et au bon déroulement du séjour, de toute contrainte particulière susceptible d’affecter sa participation ou nécessitant des précautions particulières.

Ces informations sont traitées avec la confidentialité requise et conformément à la législation applicable aux données personnelles.

Article 12 - Comportement et sécurité

Chaque participant s’engage à respecter les consignes de sécurité communiquées par Désert & Renaissance, les accompagnateurs, guides et autres professionnels intervenant pendant le séjour.

Il s’engage également à adopter un comportement respectueux envers les autres participants, les accompagnateurs, les prestataires locaux, les populations rencontrées, les lieux d’hébergement et l’environnement.

Désert & Renaissance pourra prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la sécurité du groupe lorsqu’un participant adopte un comportement susceptible de compromettre sa propre sécurité, celle d’autres personnes ou le bon déroulement du séjour, dans le respect de la législation applicable.

Article 13 - Effets personnels

Chaque participant demeure responsable de ses bagages, documents, objets de valeur, argent et autres effets personnels.

Il lui appartient de prendre les précautions appropriées contre la perte, le vol ou la détérioration de ses biens et de vérifier les garanties éventuellement proposées par son assurance personnelle.

Désert & Renaissance by Isabelle ne saurait être tenue responsable des pertes, vols ou détériorations qui ne lui sont pas imputables.

Article 14 - Prestataires locaux

Certaines prestations composant le séjour sont matériellement réalisées par des prestataires locaux, notamment pour l’hébergement, les transports, les activités ou certaines prestations de bien-être.

Désert & Renaissance by Isabelle sélectionne ses intervenants et prestataires touristiques dans le cadre de l’organisation des séjours.

Article 15 - Modifications rendues nécessaires pendant les séjours

Compte tenu notamment des caractéristiques du désert et du trekking, certaines adaptations peuvent être nécessaires pour des raisons de sécurité, de conditions météorologiques, d'état des pistes, de disponibilité des prestataires, de santé d'un participant ou de circonstances locales.

Désert & Renaissance by Isabelle pourra adapter raisonnablement l'ordre des activités, itinéraires, horaires ou modalités d'exécution lorsque cela est nécessaire au bon déroulement ou à la sécurité du séjour.

Article 16 - Force majeure et circonstances exceptionnelles

Aucune partie ne pourra être tenue responsable d'un manquement directement causé par un événement présentant les caractéristiques de la force majeure reconnues par le droit applicable.

Peuvent notamment nécessiter une adaptation, une suspension ou une annulation du séjour, selon les circonstances : événements climatiques exceptionnels, catastrophes naturelles, troubles graves, fermeture de voies de circulation ou frontières, décisions des autorités ou événements rendant impossible ou dangereuse l'exécution du séjour.

Les conséquences financières et les éventuels remboursements seront déterminés en fonction de la nature de l'événement, des prestations effectivement exécutées, des sommes récupérables auprès des prestataires et surtout des dispositions légales impératives applicables.

Article 17 - Responsabilité

Désert & Renaissance by Isabelle s'engage à apporter le soin normalement attendu dans l'organisation et l'exécution des prestations relevant de ses obligations.

Le participant demeure responsable de ses actes personnels, du respect des consignes de sécurité, de ses formalités administratives et sanitaires personnelles ainsi que de la souscription des assurances exigées par les présentes CGV.

Article 18 - Formalités de voyage

Chaque participant est personnellement responsable de vérifier, suffisamment avant son départ, les documents et formalités nécessaires à son entrée, son séjour et sa sortie du territoire marocain en fonction de sa nationalité et de sa situation personnelle.

Il appartient notamment au participant de disposer d'un document de voyage valide et de vérifier les éventuelles formalités administratives, sanitaires ou douanières applicables.

Désert & Renaissance by Isabelle ne saurait se substituer aux autorités compétentes pour déterminer les conditions individuelles d'entrée ou de séjour.

Article 19 - Propriété intellectuelle et droit à l'image

Les textes, programmes, supports, photographies, éléments graphiques, contenus, concepts et documents appartenant à Désert & Renaissance by Isabelle restent protégés par les droits de propriété intellectuelle qui leur sont applicables.

Aucune reproduction ou exploitation commerciale ne peut être effectuée sans autorisation lorsque celle-ci est légalement requise.

L'utilisation à des fins commerciales ou promotionnelles de photographies ou vidéos permettant d'identifier un participant est subordonnée à l'obtention de son accord par écrit.

La participation au séjour ne vaut donc pas, à elle seule, autorisation générale d'utilisation de l'image du participant sauf accord de sa part par écrit.

Article 20 - Données personnelles

Dans le cadre des réservations et de l’organisation des séjours, Désert & Renaissance by Isabelle peut être amenée à collecter et traiter des données personnelles concernant les participants.

Ces données sont utilisées notamment pour la gestion des demandes, des inscriptions, des paiements, de l’organisation du séjour, de la relation avec les participants et, lorsque cela est nécessaire, de leur sécurité.

Les données ne doivent être collectées que dans la mesure nécessaire aux finalités poursuivies et sont traitées conformément à la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Les éventuelles données relatives à la santé font l’objet d’une attention particulière et ne doivent être demandées que lorsqu’elles sont nécessaires à la sécurité ou à l’organisation du séjour, conformément aux règles de confidentialité entre le participant et Désert & Renaissance by Isabelle.

Article 21 - Réclamations

Toute difficulté rencontrée pendant le séjour doit, dans la mesure du possible, être signalée rapidement à Désert & Renaissance afin qu’une solution puisse être recherchée.

Après le séjour, toute réclamation peut être adressée par mail :

Désert & Renaissance by Isabelle

E-mail : contact@renaissancebyisabelle.com

La réclamation doit comporter les informations permettant d’identifier le participant, le séjour concerné et l’objet précis de la demande.

Article 22 - Acceptation des CGV

Le participant reconnaît avoir pu prendre connaissance des présentes CGV avant la confirmation de sa réservation.

La validation de la réservation et le versement de la somme de 733 euros impliquent l’acceptation des présentes CGV.

Fait pour Désert & Renaissance by Isabelle

Gérante : Isabelle Marie Thérèse HOLLINGER

SIGNATURE DU PARTICIPANT ET DATE

Signature : _____

Date : _____

MENTION « Lu et approuvé » :