

## Conditions Générales de Vente de Voyage

### SOMMAIRE

1	PREAMBULE.....	1
2	DÉFINITIONS.....	2
3	CADRE JURIDIQUE – CONDITIONS CONTRACTUELLES.....	3
4	DESTINATAIRES DES OFFRES DE VENTE – OBLIGATIONS DU CLIENT.....	3
5	PRESENTATION, CARACTERISTIQUES ET DUREES DES OFFRES DE VENTE.....	4
6	PROCESSUS DE COMMANDE – ONLINE.....	5
7	PROCESSUS DE COMMANDE – OFFLINE.....	5
8	MODIFICATION DES PRESTATIONS.....	6
9	ANNULATION DES PRESTATIONS.....	7
10	CESSION.....	8
11	PRIX.....	9
12	MODALITES DE PAIEMENT.....	11
13	LIVRAISON – DOCUMENTS DE VOYAGE ET/OU JUSTIFICATIFS DE RESERVATION.....	12
14	FORMALITES ADMINISTRATIVES, DOUANIERES, SANITAIRES.....	12
15	CONDITIONS SPECIFIQUES PRESTATAIRES DE TRANSPORT ET D'HEBERGEMENT.....	13
16	ASSURANCES.....	19
17	ASSISTANCE.....	20
18	RESPONSABILITE D'EVENTEAM.....	20
19	PROPRIETE INTELLECTUELLE.....	21
20	DONNEES PERSONNELLES.....	22
21	CONVENTION DE PREUVE.....	24
22	DATE EFFECTIVE – MODIFICATIONS DES PRESENTES CGV.....	24
23	RECLAMATIONS – REGLEMENT DES LITIGES.....	24
24	NULLITE.....	24
25	LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS.....	24
26	FORFAITS TOURISTIQUES – EXTRAITS DU CODE DU TOURISME.....	25

### 1 PREAMBULE

EVENTEAM est une Société par Actions Simplifiée à Associé Unique (SASU) au capital social de 3 500 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro B 433 298 197, dont le siège social est situé 75 Ter rue du Point du Jour, 92100 Boulogne-Billancourt. EVENTEAM, est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IM 092100096 et membre de [l'APST](#) (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot, 75017 Paris) qui assure sa garantie financière contre l'insolvabilité, et a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de MMA, 19 boulevard Alexandre Oyon – 72030 Le Mans Cedex 9, sous le n° 144.664.520. EVENTEAM est agréée IATA N° 20 -2 6357 4.

EVENTEAM propose la vente de Prestations de voyage, le cas échéant sous forme de Forfait Touristique. De plus, en marge de son activité d'agence de voyages, EVENTEAM propose prestations d'hospitalité et de vente de Billets associés à des Evénements, lesquelles sont soumises à des Conditions Spécifiques distinctes des présentes. Les ventes de Billets sont régies spécifiquement par les Conditions Spécifiques qui prévoient généralement les conditions d'accessibilité au site de l'Evénement; le code de conduite à respecter sur le site de l'Evénement, notamment l'entrée sur le site (y compris les sorties et réadmissions), les contrôles de sécurité, la santé, les biens personnels, les objets interdits ou sous restriction, les comportements proscrits, l'interdiction des enregistrements vidéo et audio et la prise de photographies...), l'interdiction de revente



des Billets en dehors des conditions prévues par l'Organisateur, les conséquences d'un retard, ajournement et annulation d'un Evénement...) etc..

Les présentes CGV Voyage s'appliquent pour la vente de Prestations de voyage, le cas échéant sous forme de Forfait Touristique, telles que définies ci-après, et se trouvent complétées, le cas échéant, par des Conditions Spécifiques.

En passant une Commande de Prestation auprès d'EVENTEAM, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes Conditions Générales de Vente de Voyage, des Conditions Spécifiques le cas échéant applicables préalablement à la confirmation de votre Commande. La validation de votre Commande marque votre acceptation sans réserve de ces conditions générales conformément au processus de Commande défini aux présentes.

Vous vous engagez à informer les bénéficiaires des Prestations commandées auprès d'EVENTEAM de l'ensemble des conditions précitées.

## 2 DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales de Vente de Voyage, les termes et expressions identifiés par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification indiquée ci-après.

- 2.1 **Billet** : Désigne un billet permettant à son détenteur d'assister à un Evénement. La vente et l'utilisation de Billets sont régies par les Conditions Spécifiques propres à chaque Evénement, tenant compte notamment des obligations qui sont imposées par les Organismes à EVENTEAM.
- 2.2 **Client** (ou **acheteur**) : désigne toute personne qui passe Commande de Prestations touristiques auprès d'EVENTEAM. Lorsque le Client passe par l'intermédiaire d'un mandataire, celui-ci est réputé avoir reçu tous pouvoirs pour engager le Client, EVENTEAM se réservant la faculté de demander au Client une attestation certifiant l'existence et les limites du mandat qu'il a consenti au mandataire, étant précisé qu'à défaut de remise d'une telle attestation, EVENTEAM se réserve le droit de ne pas exécuter la Commande effectuée par un mandataire.
- 2.3 **CGV Voyage** désignent les présentes Conditions Générales de Ventes de Prestations touristiques EVENTEAM.
- 2.4 **Commande** : désigne toute commande de Prestations effectuée et validée par le Client sur le Site Web ou sur le formulaire de commande transmis par le Client à EVENTEAM.
- 2.5 **Conditions Spécifiques** : désigne les conditions contractuelles propres à certains types de prestations ou à la vente de Billet associés à un Evénement (Exemples : conditions générales de vente de Billet, conditions générales applicables aux prestations d'hospitalité ; conditions imposées par l'Organisateur d'un Evénement...) publiées sur le Site Web ou communiquées au Client préalablement à la validation de sa Commande.
- 2.6 **Evénement** : désigne tout événement sportif, culturel ou de loisir pour lequel EVENTEAM est autorisée à vendre des Billets et/ou proposer des prestations d'hospitalité ou de forfait touristique, tels que, notamment, un spectacle, un concert, des tournois, compétitions, matchs, rallyes, jeux olympiques, etc. Le calendrier des Evénements proposés par EVENTEAM figure sur son Site Web ou dans ses brochures et se trouve régulièrement mis à jour.

- 2.7 **Forfait Touristique** : désigne, conformément à l'article L 211-2 du Code du Tourisme, la Prestation :
- 1° résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans l'offre forfaitaire ;
  - 2° dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;
  - 3° vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.
- 2.8 **Organisateur** : désigne-la ou les entité(s) juridique(s) responsable(s) de l'organisation d'un Evénement.
- 2.9 **Prestation** : désigne les prestations d'hébergement, transport et plus généralement de services touristiques proposées par EVENTEAM sur son Site Web ou dans sa brochure, commercialisées, le cas échéant, de manière individuelle ou sous forme d'un Forfait Touristique.
- 2.10 **Site Web** : désigne le site web [www.eventeam.fr](http://www.eventeam.fr) édité par EVENTEAM et tous les sites spécifiques aux événements dont le domaine est identique.

### 3 CADRE JURIDIQUE – CONDITIONS CONTRACTUELLES

La vente de Prestations touristiques est régie par le Titre 1er du Livre II du Code de Tourisme relatif à l'organisation de la vente de voyages et de séjours. Conformément à l'article R. 211-12 du Code du Tourisme, les articles R. 211-3 à R. 211-11 dudit Code sont reproduits à l'article 26 ci-après. Ces dispositions concernent uniquement la vente de Prestations sous forme de Forfait Touristique.

- 3.1 Les Prestations proposées par EVENTEAM sont décrites dans ses brochures et/ou sur son Site Web. Elles comprennent notamment des Prestations de transport, d'hébergement, et autres Prestations locales (transfert(s), excursion(s), visite(s), etc.) qui peuvent être proposées individuellement ou sous forme de Forfait Touristique.
- 3.2 Les Prestations touristiques proposées par EVENTEAM sont exclusivement soumises, quant à leur description et à leurs modalités d'exécution :
- (i) aux présentes CGV Voyage,
  - (ii) aux Conditions Spécifiques éventuellement applicables (notamment, s'agissant des Commandes de Billets, aux conditions générales des Organismes),
  - (iii) à la présentation des offres proposées sur le Site Web et/ou dans les brochures d'EVENTEAM,
  - (iv) aux propositions détaillées, formulaires de Commande et devis établis par EVENTEAM et acceptés par le Client.

Les documents visés aux paragraphes (i) à (iv) ci-dessus constituent, ensemble, le contrat qui lie EVENTEAM au Client, à l'exclusion de tout autre document, et notamment, des conditions générales d'achat du Client qui sont expressément écartées.

### 4 DESTINATAIRES DES OFFRES DE VENTE – OBLIGATIONS DU CLIENT

- 4.1 **Capacité**. Le Client garantit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour passer Commande auprès d'EVENTEAM.

- 4.2 **Exactitude des informations personnelles fournies - modifications.** Le Client garantit expressément que les informations personnelles qu'il a fournies lors de la Commande sont exactes. Le Client sera seul responsable de ses erreurs ou omissions dans le formulaire de Commande. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que les informations (identité, adresse électronique, adresse postale, numéro de passeport, etc.) qu'il peut être amené à communiquer lors de la Commande sont correctes et d'informer immédiatement EVENTEAM par tout moyen permettant d'en accuser réception tel que courriel (Email) adressé à l'adresse [sportandtravel@eventeam-group.com](mailto:sportandtravel@eventeam-group.com) ou lettre recommandée avec AR envoyée à l'adresse [Eventeam, 75 rue du Point du Jour, 92100 Boulogne-Billancourt, France], de toute modification qui pourrait les affecter. Sous réserve des stipulations prévues à l'article 8 (Modifications) et 10 (Cession) et pour autant qu'une modification soit encore possible, EVENTEAM procèdera aux modifications demandées moyennant le paiement préalable des frais correspondants.
- 4.3 **Obligation d'information.** Le Client doit informer EVENTEAM, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant ou concernant les participants, qui est susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage ou, plus généralement, des Prestations commandées (handicap, incapacité, présence d'un animal, transport de bagages volumineux, lourds ou spéciaux, etc.). La prise en charge complète et totale du handicap ou de l'incapacité relève de la seule responsabilité du Client qui doit s'assurer de l'adéquation de sa forme physique et psychique au voyage ou séjour qu'il choisit dans le cadre des Prestations commandées.

## 5 PRESENTATION, CARACTERISTIQUES ET DUREES DES OFFRES DE VENTE

- 5.1 **Descriptif.** Le descriptif du voyage ou séjour communiqué au Client est celui dont EVENTEAM a connaissance au moment de la saisie des informations, qui sont elles-mêmes susceptibles d'évoluer et être modifiées dans les conditions prévues aux présentes. EVENTEAM s'efforcera alors de mettre à jour la description dans les meilleurs délais. Dans les conditions prévues par le Code du Tourisme et à l'article 8 (Modifications), EVENTEAM se réserve la possibilité d'apporter des modifications aux informations, notamment au prix et au contenu des Prestations de transport, à l'identité du transporteur, ainsi qu'aux hôtels, à condition de les remplacer par des établissements de même catégorie.
- 5.2 **Illustration des offres.** Les fiches descriptives et photographies illustrant les offres ont vocation à informer les Clients, préalablement à la passation de leur Commande, sur le contenu des Prestations proposées, et, le cas échéant, la catégorie d'hébergement ou le degré de confort. Elles ne sauraient engager EVENTEAM que dans cette stricte mesure.
- 5.3 **Durée de validité.** Les offres de vente proposées par EVENTEAM sur le Site Web sont valables tant que celles-ci demeurent en ligne ou dans la limite des places disponibles au moment de la Commande. La passation de la Commande ne garantit pas au Client une attribution automatique des voyages ou séjours envisagés. Celle-ci sera confirmée par tout moyen (envoi de billets, justificatifs de voyage et/ou de réservation) au plus tard dans un délai de soixante-douze heures ouvrées à compter de la Commande. Les Commandes sur le Site Web sont traitées dans leur ordre d'arrivée, dans la limite des stocks disponibles.
- 5.4 **Promotions et Offres Spéciales.** Les promotions et offres spéciales ne sont pas cumulables avec d'autres offres ou promotions proposées par EVENTEAM ou ses fournisseurs (sauf mentions contraires spécifiques). Les conditions applicables à ces promotions ou offres spéciales sont précisées sur le Site Web ou dans la brochure correspondante. Il est expressément porté à l'attention du Client que ces offres ou

promotions ne sont valables que pendant une période déterminée, en fonction du produit choisi, et jusqu'à épuisement du stock attribué par EVENTEAM.

## 6 PROCESSUS DE COMMANDE – ONLINE

- 6.1 La Commande de Prestations en ligne sur le Site Web par le Client s'effectue selon un processus de validation étape après étape (case à cocher, validation par clic) :
1. Ouverture d'un compte. La Commande de Prestations en ligne sur le Site Web suppose que le Client ait créé au préalable un compte Client ;
  2. Sélection par le Client des Prestations après prise de connaissance de leurs caractéristiques essentielles ;
  3. Renseignement des champs obligatoires du formulaire de Commande, étant précisé qu'afin d'éviter tout problème de validation de la Commande et/ou d'acheminement des Billets, le Client doit veiller à fournir des coordonnées exactes et complètes. Toute erreur de saisie et/ou information volontairement erronée engage la responsabilité du Client ;
  4. Vérification par le Client des informations figurant dans le récapitulatif ou la « confirmation de Commande » reprenant l'ensemble des choix et le prix total de la ou des Prestation(s) commandées, les coordonnées de livraison et de facturation ;
  5. Acceptation sans réserve des CGV Voyage et conditions d'assurance et éventuellement des Conditions Spécifiques complémentaires applicables ;
  6. Validation par le Client de sa Commande en ligne sur le Site Web après saisie et validation des informations relatives au moyen de paiement en ligne avec engagement de paiement des sommes dues ;
  7. Confirmation par EVENTEAM de la Commande par e-mail à l'adresse renseignée par le Client sur le formulaire visé à l'étape 3. Cette confirmation marque la validation définitive de la Commande.
- 6.2 **Validation de la Commande.** Une fois la Commande validée et payée selon le processus défini ci-avant, celle-ci est réputée ferme et définitive et ne peut être modifiée ou annulée que dans les conditions limitativement prévues aux présentes, étant précisé que certaines Prestations ne peuvent être modifiées ou annulées postérieurement à la Commande.
- 6.3 **Absence du droit de rétractation.** Le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la Consommation.

## 7 PROCESSUS DE COMMANDE – OFFLINE

- 7.1 Les Commandes de voyage ou séjour effectuées par téléphone, courriel ou courrier postal suivent le processus suivant : EVENTEAM adresse au Client qui lui en a fait la demande, par courriel ou courrier postal, un devis et/ou un bon de Commande des Prestations, accompagné des Conditions Générales de Voyage et Conditions Spécifiques applicables, qui devront être retournés à EVENTEAM, après avoir été dûment acceptés et signés par le Client, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception (télécopie, courriel notamment).
- 7.2 **Validation de la Commande.** La Commande sera validée par EVENTEAM sous réserve de (i) disponibilité des Prestations convenues ; (ii) réception des documents et/ou garanties éventuellement réclamées au Client et (iii) parfait encaissement du prix ou de l'acompte convenu sur le prix total des Prestations, conformément aux stipulations prévues à l'article 12. Dès encaissement du premier acompte et/ou confirmation de la Commande, le Client est définitivement engagé et ne peut modifier ou annuler sa Commande que dans les conditions prévues aux présentes ci-après.

7.3 **Absence du droit de rétractation.** Le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation conformément à l'article L.221-28 12° du Code de la consommation.

## 8 MODIFICATION DES PRESTATIONS

### 8.1 Modifications du fait du Client

Toute demande de modification des Prestations comprises dans le Forfait Touristique à la demande du Client (notamment l'insertion de nouvelles Prestations, à l'exclusion des demandes de modification du nom des participants ou des demandes de cession des Prestations qui sont traitées à l'article 10 ci-après) devra être faite par tout moyen permettant d'en accuser réception et reste soumise à l'autorisation préalable et écrite d'EVENTEAM. Pour autant que celles-ci soient possibles, les modifications engendrées sont soumises au paiement préalable par le Client de frais forfaitaires de modification d'un montant de 75 Euros TTC par personne affectée par la modification souhaitée.

Toutefois, EVENTEAM pourra dispenser le Client du paiement de ces frais dans l'hypothèse où la modification souhaitée par le Client aurait pour effet d'entraîner une majoration du prix initial résultant notamment de :

- l'augmentation du nombre de participants,
- la prolongation du voyage au-delà de la date de retour initialement prévue,
- le remplacement de formules de repas,
- ou la commande de Prestations complémentaires.

EVENTEAM facturera alors uniquement le complément de prix résultant de ces modifications.

EVENTEAM se réserve le droit de refuser les modifications souhaitées par le Client, notamment si celles-ci ne peuvent matériellement pas être mises en œuvre.

### 8.2 Modifications du fait d'EVENTEAM

**Avant le départ.** Si, avant le départ, un évènement extérieur, s'imposant à EVENTEAM au sens de l'article L 211-13 du Code du Tourisme, contraint EVENTEAM à modifier un élément essentiel du programme établi avec le Client dans le cadre d'un Forfait Touristique, EVENTEAM avertira le Client le plus rapidement possible et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, conformément à l'article R 211-10 du Code du Tourisme. Le Client pourra alors exercer les droits qui lui sont reconnus à l'article R 211-9 du Code du Tourisme et faire connaître sa décision à EVENTEAM par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans un délai maximum de deux (2) jours suivant la notification de la modification par EVENTEAM au Client. A défaut de réponse écrite de la part du Client dans le délai précité, ce dernier sera réputé avoir accepté la modification en question.

**Après le départ.** Si, après le départ, EVENTEAM se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des Prestations prévues dans le cadre d'un Forfait Touristique, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé (plus de 40%) par le Client, EVENTEAM fera ses meilleurs efforts pour les remplacer par des Prestations équivalentes dans les conditions prévues à l'article R. 211-11 du Code du Tourisme. Le Client pourra alors exercer les droits qui lui sont reconnus çà l'article R 211-11 du Code du Tourisme et faire connaître sa décision à EVENTEAM par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception dans un délai maximum de deux (2) jours suivant la notification de la modification par EVENTEAM au Client. A défaut de réponse écrite de la part du Client dans le délai précité, ce dernier sera réputé avoir accepté la modification en question.



S'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du Client selon les modalités contractuellement convenues au Forfait Touristique, EVENTEAM supportera les coûts d'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur.

## 9 ANNULATION DES PRESTATIONS

### 9.1 Par le Client

L'annulation de tout ou partie des Prestations commandées par le Client doit s'effectuer auprès d'EVENTEAM par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Toute décision d'annulation par le Client, quel qu'en soit le motif, engage ce dernier à verser à EVENTEAM, à titre d'indemnité forfaitaire, les sommes suivantes (en fonction de la date à laquelle intervient la demande d'annulation) :

- 60% du montant total des Prestations en cas d'annulation à plus de 45 jours du départ
- 100% du montant total des Prestations en cas d'annulation à 45 jours ou moins de 45 jours du départ et ce jusqu'à la date de départ prévue

Le Client est également en droit d'annuler le contrat de voyage à forfait avant le début du Forfait Touristique sans payer de frais de résiliation si des circonstances exceptionnelles et inévitables, surviennent au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, et ont des conséquences importantes sur l'exécution du forfait ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination. Dans ce cas, le Client n'a droit qu'au remboursement intégral des paiements effectués au titre du Forfait Touristique, sans possibilité d'obtenir un dédommagement supplémentaire

Aucun frais ne sera perçu en cas d'annulation de la Commande avant réception du courriel de confirmation par le Client.

La souscription par le Client d'une assurance spécifique annulation est fortement recommandée.

### 9.2 Par EVENTEAM

Si, indépendamment des cas visés à l'article 18.2, EVENTEAM décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, EVENTEAM en avertira le Client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, EVENTEAM remboursera le Client de l'intégralité des sommes versées par ce dernier et lui versera une indemnité calculée conformément à l'article R 211-10 du Code de Tourisme. Ces dispositions ne s'appliquent pas et la responsabilité d'EVENTEAM ne saurait être recherchée, ni retenue dans l'hypothèse où l'annulation résulte d'un cas de force majeure, du fait du tiers ou du Client, tel que prévu à l'article 18.2 ci-après.

EVENTEAM peut résilier le contrat de voyage à forfait et rembourser intégralement le Client des paiements effectués pour le Forfait Touristique, mais il n'est pas tenu à un dédommagement supplémentaire si :

- (i) Le nombre de participants inscrit pour le Forfait Touristique est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat et que EVENTEAM notifie la résiliation du contrat au Client :

- 20 jours avant le début du Forfait Touristique dans le cas de voyages dont la durée dépasse 6 jours ;
  - 7 jours avant le début du Forfait Touristique dans le cas de voyages dont la durée est de 2 à 6 jours ;
  - 48 heures avant le début du Forfait Touristique dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours.
- (ii) EVENTEAM est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et notifie la résiliation du contrat au Client sans retard excessif avant le début du Forfait Touristique.

### 9.3 Annulation individuelle des Participants à un voyage en groupe

Les annulations individuelles ne sont possibles que dans les conditions suivantes :

- Si l'annulation diminue le nombre de Participants à un nombre inférieur au nombre minimum de participants prévu à la Commande, EVENTEAM sera en droit d'exiger du Client le paiement de l'intégralité du prix de la Commande à l'échéance figurant sur le contrat.
- Si l'annulation ne remet pas en cause le nombre minimum de Participants prévus à la Commande, le Client s'engage à supporter les frais d'annulation prévus dans le descriptif de l'offre et le récapitulatif de Commande. Ces frais d'annulation sont calculés par personne et selon la date à laquelle intervient l'annulation, comme précisé à l'article 9.1 ci-avant.

## 10 CESSION

10.1 Les Prestations commandées par le Client dans le cadre d'un Forfait Touristique ont un caractère personnel et ne pourront faire l'objet d'une cession à un tiers que dans les limites prévues par l'article L 211-11 et R 211-7 du code du Tourisme, c'est-à-dire à condition :

- que le Client en ait informé EVENTEAM par tout moyen permettant d'en accuser réception en respectant le délai de préavis précisé ci-après en indiquant précisément le nom, le prénom, l'adresse du cessionnaire et des participants au Forfait Touristique et en justifiant que ces derniers remplissent strictement les mêmes conditions que lui pour consommer ledit Forfait Touristique ;
- qu'aucune Prestation du voyage ou séjour n'ait commencé à produire ses effets ;
- que le tiers réponde effectivement à toutes les conditions requises pour le voyage ou séjour en question.

Le délai de préavis sera de sept (7) jours avant le début du voyage ou séjour (quinze (15) jours pour les croisières ou tout autre délai plus long imposé par un Organisateur ou prestataire de voyage et communiqué par EVENTEAM au Client), notamment afin de tenir compte de contraintes associées à l'organisation du voyage (mesures de sécurité, délais d'obtention de visas, etc.).

10.2 **Frais.** Cette cession est par ailleurs subordonnée au paiement préalable par le Client de frais d'un montant de 75 Euros TTC par personne affectée par la cession. D'autres frais supplémentaires et spécifiques occasionnés par la cession seront également dus par le cédant et/ou le cessionnaire à EVENTEAM, à savoir, sans que cette liste ne soit limitative, les frais d'émission d'un nouveau billet d'avion qui peuvent parfois être d'un montant équivalent au prix du billet lui-même. Il est précisé que la cession d'un Forfait Touristique comportant un transport sur vol régulier entraîne l'annulation du titre de transport nominatif et qu'il est donc soumis pour l'émission du nouveau titre à disponibilité du vol. Cette disponibilité peut alors être accompagnée ou non de





suppléments (l'application ou non du supplément dépend de la catégorie tarifaire des places disponibles par rapport à la classe tarifaire souscrite dans le cadre du Forfait initial).

- 10.3 Le Client (cédant) et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis d'EVENTEAM, du paiement du solde du prix dû au titre des Prestations cédées ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.
- 10.4 EVENTEAM attire l'attention du Client sur le fait qu'il ne peut en aucun cas céder son (ses) contrat(s) d'assurance.

## 11 PRIX

- 11.1 **Devise.** Les prix des offres EVENTEAM sont indiqués en Euros.
- 11.2 **Détermination du prix.** Les prix des voyages ou séjours sont mentionnés à titre indicatif et sont susceptibles de variation conformément aux stipulations prévues à l'article 11.5 ci-après. Si les horaires imposés par les transporteurs impliquent une arrivée tardive le premier jour, ou un départ matinal le dernier jour, aucun remboursement ne pourrait avoir lieu en dehors du prix des Prestations initialement prévues au programme et qui ne seraient pas assurées. Par ailleurs, les prix des Prestations avec hébergement sont calculés en fonction du nombre de nuitées.
- 11.3 **Frais de réservation.** Sauf mentions contraires dans le descriptif de l'offre de vente ou le bon de commande, les frais de réservation sont inclus dans le prix des voyages ou séjours.
- 11.4 **Prestations hors forfait, restant à la charge du Client.** Sauf mentions contraires dans le descriptif de l'offre de vente ou le bon de Commande, les prix des Prestations de voyages ou séjours proposés par EVENTEAM ne comprennent pas les éléments suivants :
- Les services à l'aéroport, les transferts d'aéroport à aéroport, les transferts de gare à gare, les transferts entre les gares et les aéroports, les transferts vers les sites de l'événement ;
  - Les assurances visées à l'article 16 ;
  - Les taxes d'aéroport nationales et internationales dont les montants sont précisés sur le devis avant la confirmation de la Commande et autres taxes liées au transport ;
  - Les taxes de sortie de territoire demandées par certains pays, à régler sur place en espèces, lors de l'enregistrement ;
  - Les excédents de bagage applicables selon les règles imposées par chaque transporteur ;
  - Les parkings à l'aéroport ou à la gare (ferroviaire, maritime ou routière) ;
  - Les frais de visas et d'accomplissement des formalités administratives et sanitaires nécessaires à l'accomplissement du voyage : vaccinations, traitements médicaux, etc.... ;
  - Les repas non compris dans la formule choisie pendant le séjour ainsi que ceux consommés lors des escales ;
  - Les communications téléphoniques ;
  - Les visites et excursions facultatives, les entrées dans les musées et sites non mentionnés sur nos programmes ;
  - Les dépenses d'ordre personnel ;
  - Les pourboires obligatoires dans certains pays ;
  - Les pourboires d'usage ;
  - et plus généralement tout ce qui n'est pas expressément prévu dans l'offre de prestations faite au Client.

## 11.5 Révision du prix

Les prix indiqués dans les voyages ou séjours proposés par EVENTEAM sont notamment établis en fonction des données économiques suivantes, retenues à la date d'établissement de la proposition :

- Variation du taux de change, ayant une influence de plus de 3% sur le prix de vente du voyage ou séjour ;
- Cours des devises étrangères, unité monétaire entrant dans la détermination des prix de revient des offres proposées par EVENTEAM ;
- Coût du transport ;
- Redevances et taxes applicables aux différentes prestations comprises dans le programme. (taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports, aéroports et gares).

En cas de variation de ces données économiques, EVENTEAM se réserve le droit de répercuter intégralement ces variations, tant à la hausse qu'à la baisse, en modifiant en conséquence le prix de vente, dans les limites légales prévues par les articles L. 211-12 et R. 211-8 du Code du Tourisme. Toutefois et conformément à l'article L. 211-12 du Code du Tourisme, aucune modification du prix ne pourra être appliquée au cours des trente (30) jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les Clients déjà inscrits.

Les prix pourront être révisés selon les modalités suivantes :

- **Variation du coût du transport** (avion, bus de circuits ou de transferts, tout véhicule motorisé, quad, motoneige, etc.) Cette variation est liée notamment au coût du carburant, des assurances, du taux de change, etc. Le montant de la variation de ces données économiques sera intégralement répercuté sur le prix de vente du voyage. La variation éventuelle du coût du transport s'appliquera uniquement au montant du coût du transport qui entre dans le calcul du prix du voyage, soit environ 40 % (sauf mention contraire mentionnée dans l'offre de Prestations ou la Commande). Les escales peuvent générer une augmentation des taxes et redevances. Le coût du transport aérien a été déterminé de la manière suivante : (i) pour les vols spéciaux (c'est-à-dire les vols spécialement affrétés ou co-affrétés par EVENTEAM dans le cadre d'un service non régulier) : basée sur les références Platts et de cours de change moyens suivants : Base fuel 550 USD, 1 EUR = 1.19USD en date du 10.10.2017
- les variations du prix du carburant étant communiquées par les compagnies aériennes et répercutées au Client à l'identique.
- **Taxes afférentes aux Prestations offertes.** Ces taxes concernent notamment les taxes locales, d'atterrissage, de survol, de sécurité, d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports, écotaxe, etc. Leur montant peut varier sans préavis. De nouvelles taxes, redevances et/ou surcharges obligatoires peuvent entrer en vigueur. La fluctuation des taxes et redevances sera intégralement répercutée. Les taxes afférentes aux transports utilisés pour le calcul des prix des Prestations d'EVENTEAM sont celles en vigueur au moment de la réservation.
- **Variation du cours des devises.** La variation s'appliquera uniquement sur les Prestations qui sont facturées à EVENTEAM en devises étrangères, lesquelles peuvent représenter de 30 à 70 % du prix total du voyage environ (sauf mention contraire mentionnée dans l'offre de Prestations ou la Commande). Les devises susceptibles d'avoir une incidence sur les prix des Prestations sont : le dollar américain. Au 10/01/2017 le dollar américain (1USD = 0.947€), le Rouble Russe (1RUB = 0.0157€), la Livre Britannique (1GBP = 1.15 €), Le Yen Japonais (1JPY = 0.0085 €). S'agissant des autres monnaies ayant cours dans les pays desservis par

EVENTEAM, seront répercutées à l'identique les hausses ou les baisses appliquées par les fournisseurs auxquels EVENTEAM fait appel dans le cadre des séjours et voyages réalisés dans les pays concernés (nous vous recommandons de consulter la liste complète des monnaies locales ; ces hausses ou ces baisses étant calculées par rapport au cours de la devise locale à la date de conclusion de l'accord entre EVENTEAM et le fournisseur concerné, qui constitue dans ce cas la date de référence).

En cas de variation du prix intervenant plus de trente (30) jours avant la date de départ, le Client en sera informé par EVENTEAM par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

En cas de majoration du prix de vente supérieure à 8% du prix total du Forfait Touristique déterminé contractuellement, le Client dispose d'un délai de 8 (huit) jours à compter de la date de réception de la notification de majoration du prix pour résilier unilatéralement et sans aucun frais, la Commande en adressant une notification de résiliation à EVENTEAM par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Au-delà de ce délai, le Client est réputé avoir consenti à cette modification, de sorte que toute annulation ultérieure de sa part pourra donner lieu à la perception des frais d'annulation prévus aux présentes CGV Voyage.

## 12 MODALITES DE PAIEMENT

### 12.1 Echancier de paiement

Le Client s'engage à verser à EVENTEAM à la Commande la totalité du prix convenu ou, a minima, un acompte sur le prix total des Prestations, selon ce qui est prévu au formulaire de commande. Lorsqu'un acompte a été versé, le solde du prix total des Prestations est dû en totalité avant le départ.

Le lieu de paiement est fixé au siège social d'EVENTEAM quel que soit le mode de paiement.

### 12.2 Facturation

Les factures sont émises, selon les Prestations commandées, soit en totalité à la Commande soit selon l'échéancier convenu entre les Parties ou précisé dans la Commande.

Les factures d'EVENTEAM sont établies toutes taxes comprises en euros et sont payables comptant à réception ou à la date d'échéance indiquée sur la facture. En cas de paiement anticipé, aucune réduction de prix ne sera consentie au Client.

Aucune compensation ne peut être effectuée par le Client avec une de ses créances, sans l'accord express, préalable et écrit d'EVENTEAM.

Tout litige sur la facturation doit être notifié par le Client par courrier recommandé A.R. à EVENTEAM dans un délai maximum de 15 jours à compter de la date de réception de la facture, sous peine de forclusion. En cas de contestation partielle d'une facture, le Client s'engage à en payer le montant non contesté. Le Client s'interdit de prendre motif d'une réclamation contre EVENTEAM pour différer le règlement d'une échéance en tout ou partie.

### 12.3 Retard / Défaut de Paiement

En cas de défaut ou de retard de paiement, y compris en cas de paiement partiel, le Client est redevable de pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal de l'année en cours. En cas de défaut ou de retard de paiement, les Clients professionnels sont redevables en outre d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice de la possibilité pour EVENTEAM de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire.

Par ailleurs, le non-respect par le Client de l'échéancier de paiement, 48 heures après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, pourra entraîner au gré d'EVENTEAM, la résiliation de plein droit du contrat aux torts exclusifs du Client. Dans un tel cas, EVENTEAM sera en droit d'exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire égale à l'indemnité prévue en cas d'annulation par le Client à l'article 9.1 des présentes, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels EVENTEAM pourrait prétendre.

## 13 LIVRAISON – DOCUMENTS DE VOYAGE ET/OU JUSTIFICATIFS DE RESERVATION

- 13.1 Les documents de voyage, titres de transport et/ou justificatifs de réservation seront remis au Client selon le mode indiqué dans le courriel de réception de sa Commande et/ou dans le contrat de vente, sur la base des informations renseignées et actualisées si nécessaire par le Client. EVENTEAM s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour joindre le Client grâce aux informations fournies par ce dernier mais ne donne aucune garantie de réussite si celles-ci comportaient une ou plusieurs erreurs.
- 13.2 Le Client devra s'assurer avoir reçu ces éléments au plus tard 7 (sept) jours avant le départ. A défaut, il devra en informer EVENTEAM, afin que ces documents lui soient réexpédiés.
- 13.3 Les Commandes ne pouvant entrer dans le cadre de la vente d'une remise aéroport ou d'un envoi par message électronique font l'objet de frais d'acheminement, à la charge du Client (non remboursable en cas d'annulation) ; l'acheminement par UPS ( 30 euros pour la Métropole et Monaco ; 60 euros pour l'Europe hors Suisse et Norvège ; 75 euros pour le reste du monde est obligatoire lors d'envoi de documents officiels (carte de tourisme, visa, etc.).

## 14 FORMALITES ADMINISTRATIVES, DOUANIERES, SANITAIRES.

- 14.1 Le Client devra s'assurer que lui et les personnes l'accompagnant sont en règle, notamment, avec les formalités douanières, de police et de santé en vigueur en France et dans les pays visités (pays de destinations et pays dans lesquels des escales pourraient être prévues). Le Client est tenu de prendre connaissance de l'ensemble des formalités administratives ou sanitaires qui sont nécessaires à la bonne exécution du voyage préalablement à sa Commande afin de s'assurer que ces obligations sont compatibles avec la situation personnelle du Client et des participants au voyage.
- Infos voyage : <http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>
  - Infos santé : <https://www.pasteur.fr/fr/centre-medical/preparer-son-voyage> / [www.travelsante.com](http://www.travelsante.com)

- 14.2 Sauf mention spécifique contraire prévue au contrat, l'accomplissement et les frais résultant des formalités de police, de douane et de santé exigées pour le voyage, telles que passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour, autorisation parentale, visa, certificat médical, vaccins ... incombent exclusivement au Client.
- 14.3 Selon le pays où se déroule le voyage, les conditions d'entrée sur le territoire et d'obtention de visas peuvent être extrêmement contraignantes. Aussi, EVENTEAM pourra être amené exceptionnellement à inclure dans sa proposition de Forfait Touristique certaines prestations (souscription d'assurance obligatoire, formalités d'obtention des Visas ou autre) de manière à faciliter les démarches du Client.
- 14.4 EVENTEAM attire tout particulièrement l'attention de ses Clients sur le fait que :
- La réglementation de certains pays impose une validité des passeports supérieure à 6 mois suivant la date du retour ainsi qu'au moins deux pages vierges dans le passeport des voyageurs.
  - Les mineurs participants à un voyage doivent être en possession de documents administratifs (carte d'identité, passeport, visas...) à leur nom et doivent impérativement être accompagnés d'une personne majeure. EVENTEAM ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, EVENTEAM ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage.
  - Les formalités mentionnées sur le Site Web s'adressent à des ressortissants français. Si le Client n'est pas un ressortissant français, il lui incombe de se renseigner sur les formalités applicables à sa situation et notamment de se renseigner, préalablement à la Commande, auprès des autorités compétentes de son pays d'origine, ainsi que du/des pays de destination et/ou de transit.
  - Certaines modifications sont susceptibles d'intervenir entre la parution des informations sur le Site Web ou la brochure et la date de départ. Aussi, il est recommandé au Client de consulter le Site Web et les liens utiles référencés avant son départ.
- 14.5 EVENTEAM ne procédera à aucun remboursement si le Client ou l'un des participants au voyage se trouvait dans l'impossibilité de partir à la date indiquée en raison du non-respect de ces formalités administratives et sanitaires susvisées.

## **15 CONDITIONS SPECIFIQUES PRESTATAIRES DE TRANSPORT ET D'HEBERGEMENT**

Les Conditions Spécifiques des fournisseurs s'appliquent dans le respect des présentes CGV Voyage et sont susceptibles d'apporter des précisions sur les modalités de paiement, les manquements et la responsabilité de l'une ou l'autre des parties, les annulations ou modifications de réservation, les conditions de remboursement, etc.

### **15.1 Transport ferroviaire**

Les conditions d'exécution du transport ferroviaire sont fixées par les transporteurs ferroviaires. Il est de la seule responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur ferroviaire en ce qui concerne notamment la validation préalable des titres de transport. Le transport des voyageurs par train est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage. Ce paiement est constaté par l'établissement d'un titre de transport qui indique l'ensemble des éléments relatifs au voyage, notamment la catégorie de billet, la classe de voiture et les références de la prestation pour lesquelles il est utilisable.



**Distribution des titres de transport.** Aucune carte de réduction et/ou programmes de fidélisation ne sont pris en compte sur le site d'EVENTEAM. Le voyageur doit s'assurer au moment de la réservation du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date, l'origine et la destination du voyage.

**Validité et validation des titres de transport.** Le titre de transport est valable pour le trajet pour lequel il a été réservé. Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider le ou les titres de transport relatifs à ce trajet au moyen des composteurs et autres dispositifs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt.

**Contrôle des titres de transport.** Les voyageurs doivent présenter leur(s) titre(s) de transport à toute demande des agents habilités dans les trains et dans les gares, faute de quoi le contrôleur pourra sanctionner cette infraction par l'application d'une amende.

**Titre de transport perdu, volé ou égaré.** En cas de perte ou de vol de titres de transport, il ne sera procédé à aucun remboursement. Une réédition de ces titres pourra le cas échéant avoir lieu si les Conditions Spécifiques du transporteur le prévoient, et moyennant le paiement de frais de dossier.

**Bagages.** Les voyageurs peuvent, à l'occasion de leur voyage, emporter avec eux des bagages personnels (voir les conditions spécifiques du transporteur ferroviaire). Chaque bagage déposé dans le train doit porter une étiquette mentionnant le nom, numéro de siège et station de destination du voyageur. Les bagages doivent rester sous leur étroite surveillance pendant l'ensemble du voyage et sont en tout temps soumis au contrôle des autorités de sécurité et de contrôle des douanes.

## 15.2 Transport maritime

Les conditions d'exécution du transport maritime sont fixées par les transporteurs maritimes. Il est de la seule responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur maritime en ce qui concerne notamment la validation préalable des titres de transport. Le transport des voyageurs par bateau est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage. Ce paiement est constaté par l'établissement d'un titre de transport qui indique l'ensemble des éléments relatifs au voyage, notamment la catégorie de billet et les références de la prestation pour lesquelles il est utilisable.

**Distribution des titres de transport.** Aucune carte de réduction et/ou programmes de fidélisation ne sont pris en compte sur le site d'EVENTEAM. Le voyageur doit s'assurer au moment de la réservation du titre de transport, que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date, l'origine et la destination du voyage.

**Validité des titres de transport.** Le titre de transport est valable pour le trajet pour lequel il a été réservé. Lors de votre présentation en gare maritime, vous devez être muni du titre de transport et/ou indiquer au personnel d'escale votre référence de réservation.

**Titre de transport perdu, volé ou égaré.** En cas de perte ou de vol de titres de transport, il ne sera procédé à aucun remboursement. Une réédition de ces titres pourra le cas échéant avoir lieu si les Conditions Spécifiques du transporteur le prévoient, et moyennant le paiement de frais de dossier.

### 15.3 Transport aérien

**Nom du transporteur.** Pour chaque voyage ou séjour, les prix indiqués (en brochure ou sur le site Internet) mentionnent le nom du ou des principaux partenaires aériens concernés (au nombre de 3 maximum pour chaque tronçon). Ces informations concernent uniquement les transports internationaux à destination ou au départ de la France. EVENTEAM communiquera au Client la liste des transporteurs aériens contractuels et, le cas échéant, des transporteurs de fait susceptibles d'effectuer le transport aérien. EVENTEAM confirmera au Client le nom du transporteur effectif au plus tard huit (8) jours avant le départ (en général dans la convocation aéroport).

**Liste nominative des passagers :**

La liste nominative et complète des passagers doit être communiquée par écrit au plus tard 45 jours avant la date de départ. Toute place non attribuée nominativement à cette date sera annulée automatiquement.

**Emission des titres de transport**

La liste définitive des passagers devra être communiquée 45 jours avant la date de départ. Les billets seront émis à cette date. Tout billet émis est non remboursable et non modifiable.

Modifications des noms des participants avant le départ :

Toute modification de nom au-delà de cette limite sera considérée comme une annulation. La modification du nom entraînera l'émission d'un autre billet et la facturation d'un nouveau billet sur la base du montant indiqué par la société EVENTEAM.

**Vols réguliers**

Le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne, qui détermine en particulier les conditions de responsabilité de la compagnie, les mesures mises en place pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite ou à forte corpulence, les enfants, les femmes enceintes, le transport de bagages, les transports d'animaux, etc. Pour toute question relative au transport aérien, le Client doit se reporter aux conditions générales de transport accessibles sur le site internet de la compagnie aérienne et qui lui sont applicables de plein droit. Certains éléments ci-dessous sont donc communiqués à titre indicatif, par référence à ce qui est couramment pratiqué par les compagnies aériennes, et devront être validés en fonction des conditions propres à la compagnie aérienne qui assurera le transport du Client.

Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les compagnies aériennes. Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, escales, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols, font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Elles sont, la plupart du temps, liées à l'encombrement de l'espace aérien à certaines périodes, au respect des règles de la navigation aérienne, au délai de traitement des appareils sur les aéroports, et ceci, dans un souci de garantir la sécurité des passagers. EVENTEAM ne pourra être tenue responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires. Le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation, à quelque titre que ce soit de la part d'EVENTEAM. Les vols directs peuvent être « non-stop » ou comporter une ou plusieurs escales avec ou sans changement d'appareil, sans qu'EVENTEAM en ait été nécessairement informé. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changements d'appareils.

Il est demandé au Client de se conformer aux horaires mentionnés sur la lettre de rendez-vous et de prendre en compte le temps d'attente dû à l'accomplissement des formalités de douanes et de police. Il est ainsi conseillé de se présenter à



l'enregistrement au moins trois (3) heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins une heure et demie à l'avance pour les vols intérieurs. Certains objets ne peuvent être autorisés à bord des avions. Il appartient au Client de vérifier auprès de la compagnie aérienne concernée la liste des objets ou produits interdits. Le Client est invité à se renseigner en amont sur les procédures à respecter.

**Non présentation au départ.** Si le Client ne se présente pas à l'enregistrement d'un vol au départ, le transporteur pourra annuler la réservation. Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute Prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement de la part d'EVENTEAM. Si le Client a souscrit une assurance couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions de son assurance.

**Pré et post acheminement.** Les tarifs préférentiels applicables aux acheminements aériens et/ou ferroviaires vers Paris ou d'autres villes européennes depuis certaines villes de province s'appliquent strictement selon les conditions mentionnées dans les programmes d'EVENTEAM (soit villes d'origine, dans la limite des disponibilités dans la classe de réservation désignée, gares TGV de Roissy ou Massy exclusivement, jour d'opération), en correspondance directe avec le vol international aller et retour, et sous réserve que la compagnie désignée continue effectivement à opérer au départ de la ville de départ du Client. En dehors de ces conditions strictement déterminées, aucun tarif préférentiel n'est applicable. Aucun remboursement, ni prise en charge de frais annexes ne seront acceptés en cas d'indisponibilité de siège au jour demandé par le Client. La demande de réservation (avec départ et retour de la même ville obligatoire) sera acceptée uniquement au moment de l'inscription, et sous réserve de disponibilité dans la classe de réservation désignée par le transporteur. Si le vol spécial prévu pour effectuer le préacheminement ou post-acheminement venait à être annulé ou retardé, les compagnies se réservent la possibilité d'assurer en ce cas le transport, par tout autre mode (autocar, train, etc). Si le Client organise lui-même son pré ou post-acheminement, il est conseillé qu'il réserve des titres de transport modifiables, voire remboursables, afin d'éviter tout risque de perte financière en cas de retard ou d'annulation de vol. Il est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour ou le lendemain du retour pour les mêmes raisons. Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés sous la seule responsabilité du Client ne pourront en aucun cas être supportées par EVENTEAM.

**Re-confirmation des horaires de vol.** Le Client est tenu de reconfirmer, auprès des compagnies aériennes concernées, l'horaire de ses vols, dans les 48 heures précédant la date du voyage, à l'aller et 72 heures précédant la date du voyage au retour. Cette procédure est obligatoire. A défaut, la place ne pourra être assurée par la compagnie qui peut l'attribuer à un autre Client. Par ailleurs, cette procédure permet aussi au Client, à cette occasion, de se faire confirmer les horaires du vol retour qui peuvent avoir subi quelques modifications. La société EVENTEAM ne saurait être tenue pour responsable d'une éventuelle négligence de la part du Client.

**Perte ou vol de billets d'avion.** En cas de vol ou perte de son billet d'avion, le Client doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à ses frais son retour, le cas échéant en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge du Client. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).



**Bagages.** Chaque compagnie dispose de sa propre réglementation en matière de bagages. Le plus fréquemment, chaque passager pourra enregistrer un total de bagage(s) d'un poids maximum de 15kg sur les vols spéciaux et de 20kg sur les vols réguliers. De même, certaines compagnies facturent des bagages en soutes. Il est précisé que les frais relatifs à un supplément de bagage resteront à la charge du Client. Les compagnies aériennes ont toute latitude pour accepter ou refuser notamment l'enregistrement de bagages volumineux, lourds ou spéciaux. Pour le transport d'équipements spéciaux, le Client est invité à contacter le transporteur qui l'informerait des conditions et tarifs spécifiques applicables. La compagnie aérienne n'est responsable des bagages qui lui ont été confiés qu'à hauteur des indemnités prévues par les conventions internationales applicables. Si les bagages enregistrés ont été endommagés, retardés, perdus ou détruits, le Client devra le signaler à la compagnie aérienne selon les conditions déterminées par cette dernière. Il est recommandé aux Clients de souscrire une police d'assurance garantissant la valeur de leurs objets.

**Femmes enceintes.** Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment, en raison du terme de la grossesse, qu'un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. EVENTEAM ne peut être tenu pour responsable d'un refus d'embarquement de la compagnie.

**Enfants.** Pour des raisons de sécurité, certaines compagnies aériennes exigent que chaque enfant de moins de 2 ans soit accompagné par au moins un adulte. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège attribué dans l'avion, sauf si les parents ont commandé une place spécifique pour eux, moyennant un supplément de prix.

**Billets d'avion.** Les billets d'avion sont nominatifs, non cessibles et valables uniquement aux dates indiquées, ils ne sont pas remboursables si non utilisés à leur date d'échéance aller et/ou retour.

**Calcul des prix.** Le prix du billet aller-retour s'obtient par l'addition des trajets aller + retour + taxes + surcharge carburant.

**Conditions de transport aérien.** Les horaires, types d'appareil, vols et itinéraires prévus ne sont communiqués qu'à titre indicatif et peuvent être modifiés, notamment afin de regrouper les passagers sur un même vol, de regrouper sur une même escale plusieurs autres escales. Une telle modification ne s'effectuerait qu'avec un préavis d'au moins 2 jours et ne saurait avancer ou retarder la date du vol prévue de plus de 48 h. De plus, en raison de l'intensité du trafic aérien, d'événements indépendants de notre volonté comme grève, suppression de rotation, conditions climatiques, durée des formalités et/ou contrôles douaniers, mesures liées à la sécurité des passagers, incidents techniques, mécaniques ou autres, des retards et/ou changements d'aéroports peuvent se produire.

**Services particuliers.** Certaines compagnies aériennes peuvent proposer aux voyageurs des services particuliers, notamment en termes de préférence de repas (végétarien, etc.) ou de gestion de handicaps (présence d'un fauteuil roulant, etc.). EVENTEAM transmet ces demandes à la compagnie aérienne concernée, qui les satisfait dans la mesure de ses possibilités et de leur disponibilité, mais sans garantie particulière.

**Taxes de transport obligatoires.** Ces taxes sont fixées par les gouvernements et incluent notamment les redevances passagers et les taxes aéroportuaires et sont dues dans tous les cas. Les taxes applicables à la date de réservation sont incluses dans le

prix TTC ; elles peuvent varier dans les conditions prévues à l'article 11.5. En cas d'annulation après émission du billet d'un vol régulier, le montant des taxes ne sera remboursé qu'après réception dudit billet original.

### Transport aérien sur vols affrétés

**Disponibilité.** Toutes les offres proposées par EVENTEAM sont valables pour les périodes indiquées et jusqu'à épuisement du nombre de places disponibles. En particulier, le Client est averti que certains produits peuvent être vendus dans un délai relativement court dans le cas notamment d'offres promotionnelles ou spéciales décrites dans les programmes, conformément à l'article 5.4. Par ailleurs, le Client est averti que les disponibilités effectives des compagnies aériennes peuvent ne pas être mises à jour en temps réel. Si le voyage s'avérait indisponible, EVENTEAM avertira le Client dans un délai maximum de 48 heures et lui proposera un autre voyage ; en cas de refus du Client, EVENTEAM remboursera l'intégralité des sommes payées par le Client. EVENTEAM n'est, en aucun cas, responsable de l'indisponibilité d'un voyage révélée dans un délai de 48 heures après la réservation et ne versera aucune indemnité.

## 15.4 Hébergement

**Classification de l'établissement.** La classification, par étoiles ou catégories, telle qu'indiquée dans les descriptifs, est effectuée par les ministères du tourisme locaux, en référence à des normes locales du pays d'accueil, qui peuvent donc différer des normes françaises. Cette classification est donc fournie à titre indicatif.

**Prise en possession** (check-in) et libération (check-out) de la chambre. Généralement, les Clients prennent possession des chambres à partir de 15 heures, quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et les libèrent avant 12 heures, quel que soit l'horaire du vol de retour.

### Catégories de chambre

- Chambres individuelles : elles disposent d'un lit d'une personne et font l'objet d'un supplément.
- Chambres doubles ou twin : elles disposent de deux lits simples ou d'un lit double.
- Chambres triples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle est ajouté un lit d'appoint.
- Chambres quadruples : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre double à laquelle sont ajoutés deux lits d'appoints.
- Chambres familiales : elles se présentent, dans la plupart des cas, comme une chambre triple ou quadruple, avec trois ou quatre vrais lits de taille standard et ne donnent lieu à aucune réduction.

**Repas.** Ils dépendent de la formule choisie et comprennent, sauf mention contraire :

- All-inclusive ou formule « tout compris » : hébergement, petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcools locaux). Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation supplémentaire.
- Pension complète : hébergement, petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.
- Demi-pension : hébergement, petits déjeuners et dîners ou déjeuners selon le cas, sans les boissons.
- Petits déjeuners seuls

- Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place auprès de l'hôtelier.

**Taxes locales.** Certaines taxes locales peuvent être imposées par les autorités de certains Etats (taxes touristique, taxe de séjour, etc.). Elles sont à la charge du Client et doivent être réglées sur place.

## 15.5 Transferts

Peuvent être inclus, à la demande du Client, dans le voyage ou séjour proposé par EVENTEAM :

- L'acheminement entre le lieu de résidence du Client et le lieu de départ (gare ou aéroport),
- L'acheminement entre le lieu d'arrivée (gare ou aéroport) et le lieu d'hébergement.

## 16 ASSURANCES

### 16.1 Assurance souscrite par EVENTEAM

EVENTEAM a souscrit un contrat d'assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité professionnelle auprès d'ALLIANZ IARD – 1 cours Michelet CS30051 92076 Paris La défense Cedex (542 110 291 RCS Nanterre), sous le n°56010613, dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

### 16.2 Assurances recommandées au Client

#### 16.2.1 Assurance Voyage

Sauf mention expresse contraire, aucune assurance voyage (assistance multirisque, annulation ou autre) n'est en principe incluse dans les Forfaits Touristiques proposés par EVENTEAM. EVENTEAM conseille vivement à ses Clients de souscrire l'une des assurances présentées dans son offre. L'assurance doit être souscrite au moment de la réservation au forfait touristique.

La compagnie « Mondial Assistance » propose deux formules d'assurance :

- la formule « frais d'annulation », qui ne peut être souscrite que par des résidents français et
- la formule couvrant l'assistance rapatriement, les dommages aux bagages, la responsabilité civile du voyageur.

Les notices d'assurance sont publiées en intégralité sur le Site Web. En outre, EVENTEAM met à la disposition des Clients qui lui en font la demande une copie des contrats d'assurance proposés par « Mondial Assistance » afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances en toute connaissance de cause.

#### 16.2.2 Autres Assurances

EVENTEAM informe le Client que certains voyages ou Evénements Sportifs sont plus particulièrement exposés à des risques de retard, annulation, modification pouvant entraîner des conséquences financières liées à l'impossibilité de délivrer les Prestations prévues et pour lesquelles la responsabilité d'EVENTEAM ne saurait être recherchée. Il existe, sous certaines conditions, des assurances spécifiques, veuillez prendre contact avec le service client EVENTEAM.

Veillez prendre contact avec le service client EVENTEAM afin d'obtenir les informations complémentaires.

### 16.2.3 Déclaration de sinistre

Le Client devra effectuer la déclaration de sinistre directement auprès de la compagnie d'assurance selon les modalités déterminées par les conditions générales de celle-ci.

### 16.3 Non souscription d'assurance – Conséquences

Le Client ayant délibérément choisi de ne pas souscrire d'assurance en dépit des recommandations formulées par EVENTEAM, il assumera seul les risques de retard, modification et annulation des Prestations encourus, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité de la part d'EVENTEAM, en dehors des cas limitativement prévus par les présentes CGV Voyage et le Code du tourisme.

## 17 ASSISTANCE

EVENTEAM fournit au Client une aide appropriée s'il est en difficulté :

- en lui fournissant des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ; et
- en aidant le Client à effectuer des communications longues distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

EVENTEAM communiquera au Client avant le départ le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur de son représentant local, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le Client peut contacter rapidement EVENTEAM et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution des Prestations.

## 18 RESPONSABILITE D'EVENTEAM

**18.1 Prestations.** EVENTEAM s'assure auprès de ses partenaires, fournisseurs et des Organisateurs d'Événements du bon déroulement des Prestations commandées. Sauf dans l'hypothèse où EVENTEAM propose un Forfait Touristique, EVENTEAM n'a qu'un rôle d'intermédiaire entre le Client et les fournisseurs des Prestations. Sa responsabilité ne pourra alors être engagée qu'à raison d'une faute prouvée dans l'accomplissement de sa prestation d'intermédiaire conformément au droit commun de la responsabilité. Il appartiendra alors au Client de diriger ses réclamations éventuelles directement auprès des fournisseurs concernés (transporteurs ferroviaires, aériens, maritimes ou routiers, Organisateurs).

La responsabilité des compagnies aériennes et de leurs agents ou employés qui assurent le transport aérien dans les voyages proposés par EVENTEAM est limitée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature, au transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé dans leurs conditions de transports et conformément aux dispositions des conventions internationales et directives communautaires applicables. Dans l'hypothèse de dommages engageant exclusivement la responsabilité des transporteurs aériens à raison de leur seules prestations, EVENTEAM ne saurait en aucun cas voir sa propre responsabilité engagée au-delà des limites de celles desdits transporteurs, telles qu'elles sont définies par les conventions internationales et directives communautaires applicables.

- 18.2 **Exonération – force majeure.** EVENTEAM ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée à raison de toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des Prestations, qui serait imputable (i) au Client, (ii) au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la Prestation fournie par EVENTEAM ou (iii) à un cas de force majeure, tel qu'habituellement défini par la jurisprudence des tribunaux français. Sans que cette liste ne soit limitative, constituent habituellement un cas de force majeure les grèves totales ou partielles externe à l'entreprise, lock out, intempéries, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, de catastrophe naturelle, incendie, de sabotage, d'explosion, de restrictions gouvernementales légales ou réglementaires des formes de commercialisation, manifestations, insurrections.
- 18.3 **Site Web.** EVENTEAM ne garantit pas que le Site Web sera exempt d'anomalies, d'erreurs ou de bugs, ni que celles-ci pourront être corrigées, ni que le Site Web fonctionnera sans discontinuité, pannes ou interruptions, ni encore qu'il est compatible avec le matériel ou la configuration particulière du Client. EVENTEAM n'est en aucun cas responsable de dysfonctionnements imputables à des logiciels de tiers. EVENTEAM ne pourra voir sa responsabilité engagée à raison de dommage prévisible ou imprévisible, matériels ou immatériels (incluant la perte de profits ou d'opportunité...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site Web.
- 18.4 **Sites tiers.** Enfin, EVENTEAM n'est pas responsable du contenu des sites tiers accessibles par l'intermédiaire des liens hypertextes figurant sur le Site Web. Ces liens hypertextes sont fournis uniquement dans le but de faciliter les recherches d'information du Client, mais EVENTEAM n'a aucun contrôle sur ces sites.
- 18.5 **Risques et limites inhérents à l'Internet.** Le Client déclare connaître les caractéristiques et les limites de l'Internet, en particulier en termes de performances techniques, temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et de risques liés à la sécurité des communications électroniques.

## 19 PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 19.1 EVENTEAM ou ses partenaires, fournisseurs et Organisateur sont titulaires de tous les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Web et à l'ensemble des éléments protégeables qui le composent. L'accès au Site Web ne confère aucun droit au Client sur les droits de propriété intellectuelle relatifs au Site Web qui restent la propriété exclusive d'EVENTEAM ou de ses partenaires, fournisseurs et Organisateur. Les éléments accessibles sur le Site, notamment sous forme de textes, photographies, images, icônes, cartes, sons, vidéos, logiciels, base de données, données, les marques sont également protégées par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs détenus par EVENTEAM ou ses partenaires, fournisseurs et Organisateur.
- 19.2 Le Client s'interdit en conséquence de représenter, reproduire, modifier, publier, adapter, exploiter tout ou partie du Site Web sur quelque support que ce soit, par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation écrite préalable d'EVENTEAM. Tout manquement à cette interdiction pourra faire l'objet d'une action appropriée, notamment d'une action en contrefaçon conformément à la législation en vigueur. Le Client est uniquement autorisé à consulter le Site à des fins strictement privées et non commerciales.

## 20 DONNEES PERSONNELLES

- 20.1 **Respect de la réglementation applicable.** EVENTEAM s'engage à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dans sa dernière version à jour, dite « Loi Informatique et Libertés », ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données), à compter de sa date d'application. A cet effet, EVENTEAM s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel qui lui sont confiées contre une diffusion ou un accès non autorisés,
- 20.2 **Responsable de traitement – Finalités.** Le Client est informé qu'EVENTEAM collecte et traite de manière automatisée les données à caractère personnel de ses Clients uniquement pour permettre la réception, l'exécution et la gestion de leurs Commandes de Prestations et plus généralement afin d'assurer la gestion et le suivi de sa relation commerciale avec ses Clients et prospects, conformément aux recommandations prévues dans la [Norme Simplifiée n°48](#) édictée par la CNIL.
- 20.3 Les champs de formulaire figurant sur le Site Web marqués d'un astérisque sont obligatoires (\*) pour la création du compte Client et/ou traiter sa Commande. A défaut de fourniture de ces informations par le Client, ses demandes ne pourront être traitées.
- 20.4 **Cookies.** Le Client est également informé que, lors de ses visites sur le Site Web, des cookies de session sont installés dans la mémoire de son ordinateur. Ces cookies ont pour finalité d'identifier le Client et de lui permettre de passer des Commandes en ligne. Les données recueillies au moyen des cookies sont réservées à l'usage d'EVENTEAM et ne sont pas cédées à des tiers.
- 20.5 **Données concernées** Les données collectées sont essentiellement celles relatives à l'identité du Client et des participants au voyage (nom, prénom, coordonnées), les références de leur pièce d'identité (CNI, passeport), les données relatives au moyen de paiement, les données relatives à la transaction, les données relative au suivi de la relation commerciale, au règlement des factures, les données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection et d'autres informations que le Client est susceptible de communiquer librement à EVENTEAM pour la bonne organisation des Prestations commandées.
- 20.6 **Durée de conservation.** Les données personnelles du Client et des participants ne sont conservées que pendant la durée strictement nécessaire aux traitements opérés par EVENTEAM dans le cadre de la gestion de ses clients et prospects, conformément aux recommandations prévues dans la [Norme Simplifiée n°48](#) édictée par la CNIL.

### **Concernant les données relatives à la gestion de clients et de prospects :**

Les données à caractère personnel relatives aux clients sont conservées pendant la durée nécessaire à la gestion de la relation commerciale, puis archivées pendant les durées de prescriptions prévues par la loi.

Les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale (par exemple, à compter d'un achat, de la date d'expiration d'une garantie, du terme d'un contrat de prestations de services ou du dernier contact émanant du client).

Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client sont conservées pendant un délai de 3 ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect (par exemple, une demande de

documentation ou un clic sur un lien hypertexte contenu dans un courriel ; en revanche, l'ouverture d'un courriel ne peut être considérée comme un contact émanant du prospect).

#### **Concernant les pièces d'identité**

En cas d'exercice du droit d'accès ou de rectification, les données relatives aux pièces d'identité sont conservées pendant le délai prévu à l'article 9 du code de procédure pénale (soit un an). En cas d'exercice du droit d'opposition, ces données sont archivées pendant le délai de prescription prévu à l'article 8 du code de procédure pénale (soit 3 ans).

#### **Concernant les données relatives aux cartes bancaires**

Les données relatives aux cartes bancaires sont supprimées une fois la transaction réalisée, c'est-à-dire dès son paiement effectif.

Dans le cas d'un paiement par carte bancaire, le numéro de la carte et la date de validité de celle-ci peuvent être conservés pour une finalité de preuve en cas d'éventuelle contestation de la transaction, en archives intermédiaires, pour une durée maximum de 15 mois à compter de la date de débit.

#### **Concernant la gestion des listes d'opposition à recevoir de la prospection :**

Lorsqu'une personne exerce son droit d'opposition à recevoir de la prospection auprès d'un responsable de traitement, les informations permettant de prendre en compte son droit d'opposition doivent être conservées au minimum trois ans à compter de l'exercice du droit d'opposition. Ces données ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins que la gestion du droit d'opposition et seules les données nécessaires à la prise en compte du droit d'opposition doivent être conservées (par exemple, l'adresse électronique).

#### **Concernant les statistiques de mesure d'audience :**

Les informations stockées dans le terminal des utilisateurs (ex : cookies), ou tout autre élément utilisé pour identifier les utilisateurs et permettant leur traçabilité, sont conservées pendant 13 mois. Au-delà de ce délai, les données sont supprimées ou anonymisées.

- 20.7 **Destinataires.** Le Client est informé et accepte que, dans le cadre de l'exécution des Commandes, les données à caractère personnel qu'il a communiquées sont destinées au personnel habilité au sein d'EVENTEAM et autorise EVENTEAM à les transmettre à des prestataires tiers (sous-traitants, transporteurs, hôteliers, Organisateur d'un Événement etc.) uniquement pour les besoins d'exécution du contrat conclu avec le Client. Ces prestataires tiers sont susceptibles d'être situés dans le monde entier, selon le lieu de l'Événement et/ou du séjour ou voyage envisagé. Dans une telle hypothèse, seules les données nécessaires à l'exécution et à la gestion de la Commande du Client sont transférées conformément aux exceptions prévues dans la réglementation en vigueur (article 49 c) du Règlement Général sur la Protection des Données et 69, 5° de la Loi Informatique et Libertés).
- 20.8 **Droits du Client.** Le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données le concernant. Il peut également exercer son droit d'opposition au traitement de ses données à caractère personnel dans les conditions prévues par la réglementation française et européenne applicable. Pour exercer ses droits, le Client doit adresser un courrier à EVENTEAM - 75 ter Rue du Point du Jour - 92100 Boulogne-Billancourt en joignant une pièce d'identité. EVENTEAM s'engage à y répondre dans un délai maximum de 2 mois à compter de la demande.

## 21 CONVENTION DE PREUVE

- 21.1 Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste d'EVENTEAM, les données conservées dans son système d'information, notamment dans ses outils de messagerie électronique, ont force probante quant aux Commandes passées et à l'exécution par les parties des obligations mises à leur charge.
- 21.2 Les données sur support informatique ou électronique conservées par EVENTEAM constituent des moyens de preuve légalement admissibles ayant la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit et ces données pourront être valablement produites par EVENTEAM dans tout litige ou procédure.

## 22 DATE EFFECTIVE – MODIFICATIONS DES PRESENTES CGV

- 22.1 Les présentes CGV Voyage sont valables à compter du 05/01/2018. Cette édition annule et remplace les versions antérieures.
- 22.2 EVENTEAM se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment et sans préavis, étant entendu que de telles modifications ne seront applicables qu'aux Commandes passées postérieurement.

## 23 RECLAMATIONS – REGLEMENT DES LITIGES

- 23.1 Le Client est tenu d'informer EVENTEAM, sans retard excessif, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'une Prestation, de manière à ce qu'EVENTEAM puisse y remédier dans la mesure du possible, et pour autant que cela n'engendre pas des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des Prestations concernées. Toute réclamation éventuelle doit être adressée à EVENTEAM par tout moyen permettant d'en accuser réception dans un délai maximum de trente (30) jours suivant la fin du voyage ou séjour, sauf autre délai plus court prévu aux présentes. Au-delà de ce délai, le Client renonce à tous recours et toutes réclamations à l'encontre d'EVENTEAM. En outre, les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à EVENTEAM ou auprès du fournisseur au cours de la Prestation afin qu'il soit tenté d'y remédier dans la mesure du possible, et pour autant que cela n'engendre pas des coûts disproportionnés, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des Prestations concernées.
- 23.2 Après avoir saisi le service client d'EVENTEAM d'une réclamation, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 3 mois à compter de la saisine, le Client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

## 24 NULLITE

Dans le cas où l'une des stipulations prévues aux CGV Voyage serait déclarée nulle ou sans effet, elle serait réputée non écrite, sans pour autant que cela n'affecte la validité des autres stipulations.

## 25 LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes CGV Voyage, et plus généralement le contrat conclu avec EVENTEAM est soumis au droit français. En cas de litige avec un client non considéré comme un « consommateur » au sens du Code de la Consommation français, compétence expresse est attribuée au Tribunal de commerce de Paris, France, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les mesures d'urgence ou conservatoires. Dans les autres cas, le litige sera soumis aux Tribunaux français



compétents, conformément aux prescriptions prévues au Code de Procédure Civile français.

## 26 FORFAITS TOURISTIQUES – EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

Conformément à l'article R 211-12 du Code du tourisme, les brochures et les contrats de voyages proposés par les agents de voyages à leur clientèle doivent comporter in extenso les conditions générales suivantes issues des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L 211-7 et L 211-17 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R 211-3 à R 211-11 du Code du Tourisme, dont le texte est reproduit ci-dessous, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un Forfait Touristique. Les CGV Voyage, complétées par la brochure, le devis, la proposition, le programme de l'Événement constituent l'information préalable visée par l'article R 211-5 du Code du Tourisme.

### Article R 211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de 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. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a) de l'article L 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R 211-2.

### Article R 211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion u voyage ou du séjour tels que :

1. La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
2. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
3. Les prestations de restauration proposées ;
4. La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
5. Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
6. Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
7. La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8. Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
9. Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R 211-8 ;
10. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
11. Les conditions d'annulation définies aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;
12. L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
13. Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R 211-15 à R 211-18.

#### **Article R 211-5**

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### **Article R 211-6**

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1125 à 1127-6, 1176 et 1177 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1. Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
2. La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
3. Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
4. Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
5. Les prestations de restauration proposées ;
6. L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
7. Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
8. Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R 211-8 ;
9. L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
10. Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour
11. Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur
12. Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
13. La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R 211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R 211-9, R 211-10 et R 211-11 ;

16. Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17. Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18. La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;

19. L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;

20. La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R 211-4 ;

21. L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### **Article R 211-7**

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### **Article R 211-8**

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

#### **Article R 211-9**

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R 211-4, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

#### **Article R 211-10**

Dans le cas prévu à l'article L 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité

des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.  
Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

#### **Article R 211-11**

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R 211-4.

Conformément à l'article 5.1 de la Directive 2015/2302, les informations standards concernant la vente d'un Forfait touristique sont reproduites au moyen du formulaire reproduit ci-après.

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits. EVENTEAM sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, EVENTEAM dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302 : <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=CELEX%3A32015L2302>

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302.

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.
- Il y a toujours au moins un professionnel qui est responsable de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou l'agent de voyages.
- Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résilier le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs ont le droit d'obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.
- Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résilier le contrat moyennant le paiement de frais de résiliation appropriés et justifiables.
- Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résilier le contrat sans payer de frais de résiliation lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.
- Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.
- L'organisateur doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.
- Si l'organisateur ou, dans certains États membres, le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou, le cas échéant, le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.