

# I. CONDITIONS GENERALES DE VENTES DE BILLETS - EVENTEAM

## PREAMBULE

EVENTEAM est une Société de droit français 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, France. EVENTEAM, est immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n° IM 092100096 et membre de l'APS (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot, 75017 Paris) qui assure sa garantie financière, et a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ IARD – 1 cours Michelet CS 30051, 92076 Paris la Défense Cedex, sous le n°56010613. EVENTEAM est agréée IATA N° 20 -2 6357 4.

EVENTEAM a été nommée « Agence de billetterie officielle » du Comité National Olympique et Sportif Français (CNOSF) et à ce titre, est désignée par PYEONGCHANG 2018 comme revendeur agréé (ATR ou **Authorized Ticket Reseller**) de Billets pour les XXIIIe Jeux Olympiques d'hiver de PYEONGCHANG 2018 qui se tiendront du 9 au 25 février 2018. Les Jeux sont organisés par PYEONGCHANG 2018 (l'**Organisateur**) qui détermine les règles applicables à l'acquisition et l'utilisation de Billets pour les Jeux, et plus généralement les conditions d'accès aux Jeux, telles que précisées sur le site [www.pyeongchang2018.com/](http://www.pyeongchang2018.com/).

Le site [www.eventeam.fr/JO2018](http://www.eventeam.fr/JO2018) (le **Site Web**) a pour objet de proposer à la vente des Billets pour les Jeux au public visé à l'article 3 des présentes Conditions Générales de Ventes de Billets Eventeam (les **CGV Billets EVENTEAM**).

Les offres proposées par EVENTEAM sur ses Sites Web en rapport avec les Jeux sont destinées principalement aux résidents français.

En passant une Commande de Billets pour les Jeux sur le Site Web, vous reconnaissez avoir pris connaissance (i) des présentes CGV Billets EVENTEAM ainsi que des conditions édictées par l'Organisateur (PyeongChang 2018 Terms and Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use) et ce préalablement à la confirmation de votre commande (le tout formant les **Conditions Contractuelles**). La validation de votre commande marque votre acceptation sans réserve de ces Conditions Contractuelles, tant à l'égard d'EVENTEAM que de l'Organisateur.

Vous vous engagez à informer les bénéficiaires des Billets (ou **Détenteurs de Billets**) que vous avez acquis auprès d'EVENTEAM de l'ensemble des Conditions Contractuelles précitées, et particulièrement des Conditions Générales d'achat, de possession et d'utilisation des billets pour PyeongChang 2018 (PyeongChang 2018

Terms and Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use). En toute hypothèse, la responsabilité d'EVENTEAM ne saurait en aucun cas être engagée à l'égard des spectateurs munis de Billets avec lesquels elle n'a pas de relation contractuelle et ce, pour quelque motif que ce soit.

Il est entendu que les présentes CGV Billets EVENTEAM ne régissent que la vente de Billets pour les Jeux. Les prestations de voyage fournies par EVENTEAM sont soumises aux Conditions Générales de Vente de Voyage EVENTEAM (ou **CGV Voyages EVENTEAM**), disponibles en seconde partie du document.

## 1 DEFINITIONS

Dans les présentes CGV Billets EVENTEAM, les termes et expressions identifiés par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, ont la signification indiquée soit lors de leur première utilisation soit dans la définition ci-après.

« **Acheteur** » désigne, comme prévu aux Conditions de Billetterie PyeongChang 2018, toute personne ayant commandé et payé PYEONGCHANG 2018 ou un ATR en contrepartie d'un ou plusieurs Billets et qui figure dans les registres de PYEONGCHANG 2018 et/ou d'un ATR en tant qu'acheteur d'origine de Billets.

« **ATR** » désigne un « **Revendeur de Billets Agréé** » (« **Authorized Ticket Reseller** ») au sens des Conditions Générales d'Achat de Billets - PyeongChang 2018. EVENTEAM est un ATR pour la France.

« **Billet** » s'entend d'un titre concédé par PYEONGCHANG 2018 permettant à son Détenteur d'être admis à une Session, lequel Billet peut se présenter sous format électronique, être imprimé à partir d'un ordinateur ou correspondre à un billet d'admission classique imprimé.

« **CGV Billets EVENTEAM** » désignent les présentes Conditions Générales de Ventes de Billets EVENTEAM.

« **CIO** » signifie le Comité International Olympique, l'autorité suprême du Mouvement Olympique qui est une organisation internationale non gouvernementale à but non lucratif, établie pour une durée illimitée, ayant le statut de personne morale et reconnue par le Conseil Fédéral Suisse.

« **Client** » désigne une personne répondant aux critères prévus à l'article 3 des présentes CGV Billets EVENTEAM qui commande un ou plusieurs Billets sur le Site Web. Un Client est un « **Acheteur** » au sens des Conditions de Billetterie PyeongChang 2018.

« **Commande** » désigne toute réservation de Billets effectuée et validée par le Client sur le Site Web ou sur le formulaire de réservation transmis à EVENTEAM.

« **Conditions Contractuelles** » désignent les présentes CGV Billets EVENTEAM ainsi que les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018, à savoir les Conditions Générales d'Achat, de

possession et d'utilisation de Billets – PyeongChang 2018.

« **Conditions de Billetterie PyeongChang 2018** » désigne les Conditions Générales d'Achat, de possession et d'utilisation de Billets – PyeongChang 2018.

« **Conditions Générales d'Achat de Billets – PyeongChang 2018** » désigne les conditions d'achat de Billets édictées par PyeongChang 2018. Le nom du document dans sa version anglaise est « *PyeongChang 2018 Terms and Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use* ».

« **CNO** » désigne le Comité National Olympique, soit en l'espèce, pour la France le **CNOSF** (Comité National Olympique et Sportif Français).

« **Détenteur de Billet** » désigne toute personne possédant un billet valable. Il peut s'agir du Client ou Acheteur lui-même, et/ou toute autre personne détenant ou utilisant un Billet, quelle que soit sa nationalité et sans aucune limitation quant à la source utilisée pour l'acquisition du Billet.

« **Jeux** » désigne collectivement les XXIIIe Jeux Olympiques d'hiver qui se tiendront à PyeongChang en 2018 ainsi que les Jeux Paralympiques de PyeongChang 2018.

« **Organisateur** » ou « **PYEONGCHANG 2018** » désigne le Comité d'Organisation PyeongChang 2018 pour les Jeux Olympiques et Paralympiques. PYEONGCHANG 2018 est une association sportive privée, à but non lucratif, chargée de la planification, de la promotion et de la mise en œuvre des Jeux Olympiques et Paralympiques 2018.

« **Session** » s'entend d'un ou plusieurs événements des Jeux (y compris, sans s'y limiter, les manifestations sportives ainsi que les cérémonies d'ouverture et de clôture) pour lesquels des billets ont été émis par PYEONGCHANG 2018.

« **Site** » désigne tous les endroits accessibles sur présentation de Billets ainsi que toutes zones adjacentes, ces Sites étant tous sous le contrôle de PYEONGCHANG 2018.

« **Site Web** » désigne le site [www.eventeam.fr/JO2018](http://www.eventeam.fr/JO2018).

## 2 CADRE JURIDIQUE – CONDITIONS CONTRACTUELLES

2.1 Les ventes de Billets par EVENTEAM sur le Site Web dans le cadre des Jeux sont régies par (i) les présentes CGV Billets EVENTEAM ainsi que par les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018. En cas de contradiction entre les présentes CGV Billets EVENTEAM et les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018, les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018 prévaudront.

2.2 EVENTEAM attire l'attention de ses Clients sur le fait que les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018 concernent l'ensemble des Clients et Détenteurs de Billets et déterminent les règles qui leur sont applicables concernant, notamment:

- les conditions d'accessibilité aux Sites, chaque spectateur devant être impérativement muni d'un Billet;

- les conséquences d'un retard, ajournement et annulation des Sessions et événements de PYEONGCHANG 2018 ;
- l'interdiction faite aux acheteurs et détenteurs de Billets d'utiliser ou exploiter à des fins lucratives, promotionnelles des Billets ou de revendre leur Billet dans le but d'en tirer un profit en dehors des conditions prévues par l'Organisateur;
- les Règles d'Utilisation des Billets et le Code de Conduite à respecter sur les Sites, notamment concernant l'entrée sur les Sites (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'enregistrement vidéo et audio et la photographie.

Certaines règles ont été intégrées dans les présentes CGV Billets EVENTEAM. Pour autant, le Client est tenu de consulter, dans leur intégralité, l'ensemble des Conditions de Billetterie PyeongChang 2018 publiées par l'Organisateur et disponibles sur notre site internet et de les accepter préalablement à sa Commande.

2.3 L'achat de Billets pour les Jeux sur le Site Web d'EVENTEAM entraîne l'acceptation sans réserve du Client des Conditions Contractuelles précitées et sa renonciation à toute action en responsabilité contre EVENTEAM pour toute réclamation relative à l'organisation des Jeux et plus généralement toute réclamation ne relevant pas de son champ de responsabilité, tel que précisé à l'article 11 des présentes CGV Billets EVENTEAM.

2.4 Les arrangements d'ordre personnel, notamment les transports, le logement ou les services d'hospitalité relatifs à la présence à une Session, sont pris par le Client par ses propres moyens et à ses risques et périls. Des informations sur ces sujets peuvent toutefois être fournies sur le Site Web. Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaiterait souscrire en parallèle à d'autres services ou prestations de voyages auprès d'EVENTEAM, les Conditions Générales de vente de Voyages EVENTEAM (les « **CGV Voyages EVENTEAM** ») s'appliqueront à ces prestations.

### 3 DESTINATAIRES DES OFFRES DE VENTE DE BILLETS

3.1 Lieu de résidence – capacité. Les offres de vente de Billets proposées par EVENTEAM sur son Site Web sont destinées principalement aux résidents français pour le site [www.eventeam.fr/JO2018](http://www.eventeam.fr/JO2018) ainsi qu'aux résidents d'un pays situé dans l'Espace Economique Européen qui souhaiteraient acquérir un Billet auprès d'EVENTEAM. EVENTEAM n'est un ATR que pour la France, et doit refuser toute Commande émanant d'un résident d'un pays hors Espace Economique Européen. Le Client garantit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour adhérer aux présentes Conditions Générales de Vente.

3.2 Usage personnel exclusivement. En passant une commande de Billets sur le Site Web, le Client déclare qu'il n'est pas un professionnel et ne se procure pas ou n'utilise pas les Billets vendus sur le Site Web à des fins contraires aux Conditions Contractuelles. Plus particulièrement, **LE CLIENT S'ENGAGE EXPRESSEMENT A NE PAS REVENDRE LES BILLETS ET A NE PAS LES UTILISER A DES FINS DE PROMOTION D'INDIVIDUS,**

### D'ENTITES, DE PRODUIT OU DE SERVICE DE QUELQUE TYPE QUE CE SOIT.

3.3 Exactitude des informations fournies. Le Client garantit expressément que les informations personnelles qu'il a fournies lors de la commande sont exactes, en particulier son lieu de résidence qui constituera l'adresse de livraison des Billets. Le Client sera seul responsable de ses erreurs ou omissions dans le formulaire de commande.

3.4 Il tient à cœur au Comité PyeongChang 2018 de garantir aux personnes présentant des handicaps physiques qu'elles ne feront l'objet d'aucune discrimination et il mettra à disposition, sous réserve de disponibilité, des aménagements pour les spectateurs présentant ces handicaps. Les personnes ayant des besoins particuliers en matière d'accessibilité devront en informer le Comité PyeongChang 2018, via EVENTEAM, lors de toute demande d'achat de billets, conformément aux Conditions générales d'achats de billets PyeongChang 2018.

### 4 PROCESSUS DE COMMANDE DES BILLETS

4.1 Restrictions – Lutte contre la revente illicite de Billets. Les Commandes de Billets pour les Jeux sur le Site Web sont limitées à huit (8) Billets par Session et vingt-quatre (24) par Commande, toutes Sessions confondues. Toutefois, si la Commande effectuée sur le Site Web excède vingt (20) billets, EVENTEAM en informera l'Organisateur et se réserve le droit de suspendre ou d'invalider la Commande. Le Client sera informé des mesures prises et les Conditions Contractuelles applicables lui seront rappelées et communiquées par tout moyen. EVENTEAM peut, à sa seule discrétion ou sur instruction de l'Organisateur, refuser ou annuler toute commande d'un Client suspecté d'offrir ou d'avoir offert un Billet à la revente, en infraction avec les Conditions Contractuelles. Le Client est informé par ailleurs que l'Organisateur peut imposer des restrictions supplémentaires à la vente de Billets, notamment afin de lutter contre les risques de revente illicite de Billets, auquel cas EVENTEAM sera contrainte de modifier ses propres CGV Billets EVENTEAM. Les modifications ainsi apportées entreront en vigueur dès leur date de publication en ligne sur le Site Web et s'appliqueront alors à toute nouvelle commande passée auprès d'EVENTEAM conformément à l'article 14 des présentes CGV Billets EVENTEAM.

4.2 Processus de commande en ligne. La commande de Billets 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) :

- Etape 1 : Recherche de billetterie dans le catalogue via une entrée multiple
- Etape 2 : Validation du choix de billetterie, validation du nombre de billets
- Etape 3 : Résumé de la commande – visualisation du panier
- Etape 4 : Renseignement des données personnelles – Création d'un compte client
- Etape 5 : Résumé de la commande avec calcul automatique des frais de gestion / livraison en fonction de l'adresse
- Etape 6 : Validation des Conditions Générales de Vente pour pouvoir confirmer la commande
- Etape 7 : Paiement en ligne sécurisé

4.3 Le Client est informé et accepte qu'EVENTEAM ne peut garantir que les Billets achetés pour une même Session correspondent à

des places situées côte à côte et décline toute responsabilité à cet égard.

4.4 Validation de la Commande – caractère définitif. Une fois la Commande validée selon le processus défini ci-avant, celle-ci est réputée ferme et définitive. Le Client est alerté sur le fait que les Billets ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni rééditables, sauf dans les conditions prévues le cas échéant dans les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018 qui seule fait foi entre les parties. En conséquence, une fois la commande validée, aucune modification de celle-ci n'est possible.

4.5 Absence de droit de rétractation. Le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation conformément à l'article L.121-21-8, 12° du Code de la Consommation.

### 5 PRIX, MOYENS DE PAIEMENT ET LIVRAISON DES BILLETS

5.1 L'acheteur est informé que, compte tenu des Conditions générales d'achat de billets PyeongChang 2018, le prix d'un billet communiqué par Eventeam comprend le prix nominal du billet en Won (monnaie sud-coréenne) convertit en euros et les frais de gestion d'Eventeam. Ces tarifs prennent en compte les taxes et taux de change approuvés par le CIO (Comité International Olympique) et PyeongChang 2018™ (Comité d'Organisation). Les frais de gestion comprenant les frais de livraison, collecte ou réservation de billets, sont facturés en plus, en fonction de l'adresse de livraison communiquée par l'acheteur.

5.2 Taux de change. Tous nos tarifs de billetterie ont été établis et approuvés par le CIO et PyeongChang 2018™ avec un taux de conversion de 1 EURO = 0.000807 BRL par rapport à la valeur faciale de chaque billet (Taux de change appliqué au 09/02/2017). Nos tarifs sont amenés à évoluer en fonction des variations du taux de change, après avoir été approuvés par PyeongChang 2018™.

5.3 Moyens de paiement. Le paiement de la commande s'effectue dans son intégralité en ligne, par carte bancaire (VISA, Eurocard Mastercard, AMEX), via une interface sécurisée. La commande n'étant définitive qu'après complet paiement du prix des Billets à EVENTEAM, tout rejet de paiement, pour quelque cause que ce soit et quel que soit le mode de paiement choisi, entraîne l'abandon de la commande.

5.4 Livraison. Les Billets pour les Jeux ne sont pas à retirer auprès d'EVENTEAM, mais seront expédiés au Client. Sous réserve de la validation de la Commande conformément au processus de commande décrit ci-avant, les billets seront adressés au Client, sous pli sécurisé au mois de décembre 2017 en point relais ou à l'adresse communiquée lors du processus de votre commande sur le Site Web en fonction du pays de livraison. EVENTEAM tiendra le Client informé des communications officielles effectuées par l'Organisateur et des éventuelles modifications qui seraient apportées quant à la date de livraison des Billets.

## **6 CONDITIONS D'ACCES AUX SITES ET AUX SESSIONS**

Les Conditions d'accès aux Sites et aux Sessions sont fixées par l'Organisateur dans les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018. Il est recommandé au Client et aux Détenteurs de Billets de lire attentivement ces dispositions dans leurs versions mises à jour sur le site [tickets.pyeongchang2018.com](http://tickets.pyeongchang2018.com). Le Client est notamment informé de ce qui suit.

6.1 Billets. Les spectateurs doivent impérativement être en possession d'un Billet correspondant à la Session à laquelle ils souhaitent assister afin de pouvoir être autorisés à accéder au Site. La procédure d'accès aux Sites et aux Sessions est décrite dans les Conditions de Billetterie PyeongChang 2018 ainsi que sur le site web de l'Organisateur et est entièrement gérée par l'Organisateur.

6.2 Mineurs. Si le Détenteur de Billet à **moins de 18 ans**, son ou ses parents ou tuteurs légaux seront responsables de ses actes et de son comportement, ainsi que de son respect des Conditions Contractuelles. Les enfants de **moins de 14 ans** ne pourront pas assister à une Session sans être accompagnés d'une personne majeure. L'Organisateur se réserve la possibilité de fixer d'autres limites d'âges conformément aux règles qui pourraient être adoptées par les pouvoirs publics ou pour certains sports particuliers. Avant tout accès au Site ou à une Session, Les Clients et Détenteurs de Billets sont invités à consulter les Règles d'Utilisation des Billets PyeongChang 2018 (PyeongChang 2018 Terms and Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use) dans leur version en vigueur.

6.3 Le Client est responsable du/des Billet(s) en sa possession et se doit de le(s) conserver en bon état. Toute dégradation du/des Billet(s) est susceptible d'entraîner un refus d'accéder au Site.

6.4 Les Détenteurs de Billets doivent prévoir un délai suffisant pour se rendre à une Session et passer les contrôles de sécurité afin d'accéder à un Site. S'ils arrivent après le début de la Session, ces derniers pourront se voir demander d'attendre le moment opportun pour pouvoir accéder au siège qui leur est attribué.

6.5 Si un spectateur quitte un Site, quelle qu'en soit la raison, le même Billet ne peut être réutilisé pour entrer à nouveau sur le Site. Toute

sortie est définitive et aucun transfert ou aucune réadmission ne sera autorisé(e) par l'Organisateur. Si un spectateur quitte un Site pour une raison autre qu'une évacuation d'urgence ou pour des raisons médicales, il accepte que PYEONGCHANG 2018 annule son Billet et revende l'espace ou le siège libre de cette Session à une tierce personne.

6.6 Chaque Détenteur de Billet doit conserver son Billet pendant toute la durée de la Session. Le Billet doit être présenté en cas de contrôle de sécurité, et sur demande de tout représentant officiel de l'Organisateur, du CIO ou de toute tierce partie désignée par eux. Dans le cas où il lui serait impossible de présenter ces documents, le spectateur pourrait se trouver contraint de devoir quitter le Site.

6.7 Sur demande, le Détenteur de Billet doit présenter son Billet et/ou toute preuve de son identité à l'aide d'une pièce d'identité et le cas échéant, tout autre document nécessaire établissant son admissibilité à un tarif réduit. La présentation d'une telle pièce d'identité avec photo et de tout autre document nécessaire pour apporter la preuve de l'éligibilité du Détenteur de Billet au tarif réduit constitue une obligation substantielle du Détenteur de Billet. Tout refus d'obtempérer du Détenteur de Billet pourra lui valoir son expulsion du Site.

6.8 PYEONGCHANG 2018 se réserve le droit de réattribuer au Détenteur de Billet toute autre espace ou place dans un endroit comparable (tel que déterminé par PYEONGCHANG 2018 à son entière discrétion) pour tout Site ou Session. Si aucun espace ou place réservé ne peut lui être attribué, le Client pourra demander un remboursement dans les conditions prévues aux Conditions Contractuelles.

6.9 Les spectateurs munis de Billets pourront utiliser gratuitement certains moyens de transport en commun dans les conditions prévues par l'Organisateur.

## **7 TRANSFERT, REVENTE ET UTILISATION DES BILLETS**

Conformément aux conditions fixées par l'Organisateur :

7.1 Les Billets utilisés à des fins de publicité, promotion, collecte de fonds ou marketing sans l'autorisation de PYEONGCHANG 2018, du CIO ou de toute tierce partie nommée par eux, ou à toute autre fin lucrative ou non lucrative par des moyens non directement autorisés par les présentes conditions seront nuls et non avenue, et pourront être saisis et annulés sans droit à remboursement et/ou sans accès à la Session. Il s'agira alors d'un acte illicite passible de poursuites judiciaires, conformément à la législation applicable.

7.2 Les Billets achetés sur le Site Web ne peuvent être utilisés, et le cas échéant cédés et revendus par le Client que dans les Conditions de Billetterie – PyeongChang 2018. Tous les Billets raisonnablement supposés avoir été achetés ou obtenus auprès ou par l'intermédiaire de personnes autres que directement auprès de distributeurs agréés par PYEONGCHANG 2018, voire cédés ou vendus autrement que dans le respect des Conditions Contractuelles, pourront être déclarés nuls et saisis ou annulés. Dans ce cas, l'Acheteur ne pourra pas obtenir de remboursement.

7.3 Ainsi, tout Billet remis au Client ne peut être utilisé que par ce dernier, un membre de sa famille, un ami ou collègue que le Client connaît

personnellement, ou encore un invité officiel de l'organisme acheteur. Une telle cession de Billet ne constituera pas une atteinte aux dispositions des paragraphes précédents, pour autant que :

- Une telle cession ne donne lieu à aucun paiement ou bénéfice supérieur au prix de la valeur nominale du Billet.
- Une telle cession est soumise aux termes et conditions Conditions de Billetterie PyeongChang 2018
- Le Client accepte d'indiquer le nom et l'adresse (et tout autre renseignement d'identification, conformément aux exigences de PYEONGCHANG 2018) pour chaque personne envisageant d'utiliser un Billet pour assister à une Session, si, à tout moment, un agent, un stadier, un bénévole ou employé de PYEONGCHANG 2018, ou le propriétaire d'un Site ou tout fonctionnaire de police le lui demande.

7.4 Tout Détenteur de Billets acquis par le Client sur le Site Web est tenu de respecter les règles édictées par l'Organisateur dans les Conditions de Billetterie – PyeongChang 2018. Toute personne cherchant à utiliser un Billet qui est raisonnablement supposé avoir été obtenu en violation des Conditions Contractuelles afin d'accéder ou d'assister à une Session pourra être réputée avoir manqué à ses obligations et se voir refuser l'accès ou être expulsé du Site en question, étant entendu qu'elle pourra faire l'objet de poursuites pénales ou civiles.

## **8 RETARD, REPORT, MODIFICATION ET ANNULATION DU FAIT DE L'ORGANISATEUR – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

8.1 Le Client reconnaît et accepte que les Sessions puissent être retardées, reportées, modifiées ou annulées du fait de l'Organisateur ou en cas de force majeure. L'Organisateur s'efforcera de communiquer au mieux ces changements de calendrier. PYEONGCHANG 2018 mettra à disposition toutes les informations disponibles sur d'éventuels reports, retards ou annulations de Sessions sur son site [www.pyeongchang2018.com](http://www.pyeongchang2018.com). Il incombe au Client, et plus généralement aux Détenteurs de Billets de vérifier au préalable si une Session n'a pas été retardée, reportée ou annulée ainsi que de s'informer des nouvelles dates et heures de la Session.

8.2 Conditions de remboursement. Conformément aux conditions fixées par l'Organisateur, si une Session est reportée ou reprogrammée, les Billets correspondants ne sont ni remboursables, ni échangeables mais permettront d'assister à la nouvelle Session. Si une Session est annulée, le Client pourra en demander le remboursement à EVENTEAM, pour les Billets acquis auprès d'EVENTEAM et selon les droits à remboursement prévus à l'article 12 des Conditions Générales d'Achat de Billets – PyeongChang 2018. EVENTEAM décline toute responsabilité en cas de retard, modification, report ou annulation dans la programmation des Sessions et événements. L'Organisateur fixe seul les conditions dans lesquelles un Client dispose d'un droit à remboursement. Si un Client dispose d'un droit à remboursement en application desdites Conditions Générales d'Achat de Billets de l'Organisateur, la demande de remboursement se fera auprès d'EVENTEAM [ou de tout intermédiaire auprès duquel les Billets ont été achetés].

8.3 Procédure de Remboursement. Pour obtenir le remboursement de Billets dans les cas où il dispose d'un tel droit, le Client devra remettre à EVENTEAM tous les originaux des Billets en question inutilisés pour la Session (dans les cas où les billets auraient été imprimés et livrés ou retirés) accompagnés d'un formulaire de demande de remboursement complété et signé par courrier à l'adresse 75ter rue du point du jour, 92 100 Boulogne Billancourt, au plus tard le 15 mars 2018. Les formulaires de demande de remboursement seront disponibles sur demande. En cas de droit à un remboursement, il incombera aux Clients de récupérer les Billets auprès des Détenteurs de Billets pour les restituer à EVENTEAM. Tout remboursement dûment exigible en vertu des Conditions Contractuelles sera effectué selon le même mode de paiement employé pour acheter le Billet ou par tout autre moyen prévu et proposé par EVENTEAM. EVENTEAM s'efforcera de traiter tous les remboursements dans les meilleurs délais, étant précisé que les droits à remboursement sont arbitrés par PYEONGCHANG 2018. Le Client reconnaît que la mise en œuvre du processus de remboursement variera selon le mode de paiement choisi, la date l'expiration de la carte de paiement correspondante ainsi que de toutes autres conditions méconnues par EVENTEAM (par exemple, les conditions convenues entre le Client et sa banque). Les remboursements ne seront effectués qu'en faveur du Client, et non pas du Détenteur du Billet, et uniquement au prix de la valeur nominale du Billet. Il s'agit là du seul et unique recours du Client. Il ne sera procédé à aucun échange de Billets pour une autre Session, ni à aucun remboursement des frais de livraison, de réservation ou autres qui resteront à la charge du Client.

## 9 DONNEES PERSONNELLES

9.1 Conformément à l'article 32 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (dite "Loi Informatique et Libertés"), le Client est informé qu'EVENTEAM collecte et traite de manière automatisée les données à caractère personnel de ses Clients pour permettre la réception, l'exécution et la gestion de leurs commandes de Billets et, le cas échéant, de voyages et de séjours. Les champs marqués d'un astérisque sur un formulaire sont obligatoires (\*) pour traiter la demande du Client. A défaut de fourniture de ces informations par le Client, ses demandes ne pourront être traitées. 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.

9.2 Le Client est informé et accepte que, dans le cadre de l'exécution des commandes, des données à caractère personnel le concernant puissent être transmises à des prestataires tiers (transporteurs, hôteliers, organisateur etc.) pour les besoins d'exécution de sa commande. Ces prestataires tiers sont susceptibles d'être situés dans le monde entier, selon la nature de l'événement sportif ou du séjour envisagé. Dans une telle hypothèse, seules les données nécessaires à l'exécution et à la gestion de la commande du Client sont transférées conformément à l'exception prévue à l'article 69, 5° de la Loi Informatique et Libertés.

9.3 Conformément aux articles 38 et suivants de la Loi Informatique et Libertés, le Client

dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour exercer ses droits, le Client doit adresser un courrier à EVENTEAM - 75 ter Rue du Point du Jour - 92100 Boulogne-Billancourt.

9.4 Par ailleurs, EVENTEAM propose un service d'abonnement à la newsletter dédiée aux Jeux, dont les Clients ont la possibilité de se désinscrire à tout moment, par l'envoi d'un courrier électronique à info2018@eventeam.fr.

## 10 RESPONSABILITE D'EVENTEAM

10.1 Prestation d'intermédiaire. La responsabilité d'EVENTEAM ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée dans l'accomplissement de sa prestation d'intermédiaire de vente de Billets, le montant de l'indemnisation le cas échéant due au Client étant plafonné au montant de la commande qu'il a effectuée sur le Site Web. La vente de Billet ne relève pas des prestations qu'EVENTEAM est susceptible de fournir dans le cadre d'un forfait touristique au sens de l'article L.211-2 du Code de Tourisme.

10.2 Limitations. EVENTEAM ne saurait en aucun cas voir sa responsabilité engagée pour toute inexécution ou mauvaise exécution de tout ou partie des prestations prévues au contrat, qui serait imputable soit au Client, à l'Organisateur, ses partenaires et fournisseurs et plus généralement au fait imprévisible et insurmontable d'un tiers étranger à la prestation fournie par EVENTEAM ou à un cas de force majeure, tel qu'habituellement défini par la jurisprudence des tribunaux français. Sans que cette liste ne soit limitative, constituent ainsi notamment 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.

Ainsi, à titre d'exemple, la responsabilité d'EVENTEAM ne saurait être engagée dans le cas où le Client ne pourrait accéder aux Sessions (ou entrer sur le territoire sud-coréen) pour des raisons indépendantes des opérations de billetterie des Jeux, et notamment en cas de la perte ou détérioration d'un Billet, refus d'octroi d'un visa ou toute autre raison similaire, ou encore dans l'une des hypothèses visée à l'article 8 des présentes CGV Billets EVENTEAM.

Les Billets perdus, volés, oubliés ou détériorés ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement de la part d'EVENTEAM.

Il est par ailleurs rappelé au Client que la responsabilité de l'Organisateur ne pourra être engagée que dans les conditions prévues aux Conditions Générales d'Achat, de possession et d'utilisation de Billets – PyeongChang 2018, et qu'elle est limitée à la valeur nominale du Billet acheté.

10.3 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.

10.4 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.

10.5 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.

## 11 PROPRIETE INTELLECTUELLE

11.1 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.

11.2 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.

## 12 RECLAMATION ET CONVENTION DE PREUVE

12.1 Aucune réclamation relative à une modification, retard, report et/ou interruption d'une Session ou d'un événement sportif des Jeux ne sera recevable et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement de la part d'EVENTEAM. En tout état de cause, le montant de toute réclamation ne saurait excéder le montant de la commande payée par le CLIENT.

12.2 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. 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.

## 13 CODE DE CONDUITE DES SPECTATEURS EDICTE PAR L'ORGANISATEUR

Sur les Sites et lors des Sessions, chaque Détenteur de Billets est tenu de se conformer aux **Règles d'Utilisation des Billets PyeongChang 2018 (PyeongChang 2018 Terms & Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use)** édictées par l'Organisateur. Certaines des dispositions du chapitre « Spectator Policy » desdites Règles sont notamment rappelées au Client, de façon non exhaustive.

13.1 Biens personnels. Les Sites ne disposent pas d'espace de stockage pour les effets personnels des détenteurs de Billets. Sauf indication contraire dans la législation coréenne, ni PYEONGCHANG 2018, ni aucun ATR ou autre personne impliquée dans l'organisation des Jeux ne saurait être tenu(e) pour responsable de la perte, du vol ou de la détérioration des effets personnels du détenteur de Billet (s). PYEONGCHANG 2018 est le seul habilité à déterminer la liste des objets pouvant être introduits sur un Site.

13.2 Articles interdits. Conformément à la législation coréenne, les détenteurs de Billets ne sont pas autorisés à transporter au sein d'un Site des armes, des engins explosifs, ou des substances polluantes ou toxiques de toutes sortes. Les articles interdits sur les Sites sont plus amplement listés dans le chapitre « Spectator Policy » des Règles.

Tout spectateur ou Détenteur de Billet surpris en possession de l'un quelconque des articles interdits susmentionnés se le verra confisquer (sans droit de les récupérer), sera expulsé du Site et pourra faire l'objet d'une arrestation ou de poursuites à l'initiative des autorités compétentes. PYEONGCHANG 2018 pourra modifier à sa discrétion la liste des articles interdits. Une liste actualisée et détaillée des articles prohibés figure sur le site de billetterie de PYEONGCHANG 2018.

13.3 Articles soumis à restriction. Il pourra être interdit aux Détenteurs de Billets d'apporter sur le Site certains éléments susceptibles de perturber la compétition ou le bon déroulement des événements. Ces éléments sont notamment listés dans le chapitre « Spectator Policy » des Règles.

Tout spectateur ou Détenteur de Billet surpris en possession de l'un quelconque des articles mentionnés à cet article pourra se les voir confisquer (sans droit de les récupérer) et se voir invité à quitter le Site. PYEONGCHANG 2018 pourra modifier à sa discrétion la liste des articles soumis à restriction. Une liste mise à jour et détaillée des articles soumis à restrictions figure sur le site de billetterie de PYEONGCHANG 2018.

13.4 Comportement interdit. Tout Détenteur de Billets est tenu de se conformer aux règles édictées par PYEONGCHANG 2018, et notamment au chapitre « Spectator Policy » des Règles.

Tout comportement de la part d'un détenteur de Billet qui, à l'appréciation de PYEONGCHANG 2018, constitue un danger ou met en péril la sécurité personnelle d'un individu, perturbe l'ordre public, perturbe, de quelque manière que ce soit, le bon déroulement d'une Session ou empêche le public de profiter d'une Session est interdit et peut se traduire par un refus d'admission ou une évacuation du Site sans remboursement.

13.5 Le Client est par ailleurs informé qu'il est interdit de représenter ou d'afficher dans les Sites, de façon visible ou apparente, des marques, noms de commerce, logos, emblèmes ou autres signes distinctifs (autres que ceux relatifs aux Jeux représentés et affichés par des personnes autorisées).

13.6 Les actions illicites des détenteurs de Billets peuvent faire l'objet de poursuites judiciaires conformément à la législation sud-coréenne.

13.7 Contrôle de sécurité et d'identité. Tous les Détenteurs de Billets doivent en permanence être en possession de leur Billet et d'une pièce d'identité. Tous les Détenteurs de Billets pourront être soumis à des contrôles de sécurité. Un Détenteur de Billets devra prévoir des délais suffisants avant d'accéder aux Sites, et prévoir du temps pour les contrôles de sécurité. Un Détenteur de Billets qui refuse une fouille ou qui ne respecte pas les règles et consignes de sécurité publiées par PYEONGCHANG 2018 devra immédiatement quitter le Site, sans que le Détenteur du Billet ou l'Acheteur ne bénéficie d'un droit à remboursement.

13.8 Videos, enregistrements sonores et photographies. Les Détenteurs de Billets consentent à être photographiés, filmés ou enregistrés par PYEONGCHANG 2018, le CIO, le CIP ou des tiers, nommés et / ou autorisés par eux sans exiger en retour de paiement ou toute autre forme de considération. PYEONGCHANG 2018, le CIO, le CIP et les tierces parties nommées et / autorisées par eux, sont autorisés à diffuser, publier, licencier ou utiliser lesdites photographies, films, enregistrements ou images de spectateurs, sans limite de temps.

Les Détenteurs de Billets pourront capturer, enregistrer et/ou transmettre des images fixes et/ou des données issues des Sites, y compris en partageant ces images fixes et/ou données sur internet et les réseaux sociaux, sous réserve que la capture, l'enregistrement ou la transmission ne soient destinés qu'à des fins personnelles, privées, non commerciales et non promotionnelles.

Les Détenteurs de Billets pourront capturer, enregistrer et/ou transmettre des séquences audio ou vidéo provenant des Sites, uniquement à des fins personnelles, privées, non commerciales et non promotionnelles, à l'exclusion de la concession sous licence, de la diffusion et/ou de la publication de ces enregistrements vidéo et/ou audio, et ce y compris sur internet et les réseaux sociaux.

### 14 MODIFICATIONS DES PRESENTES CGV

14.1 Les présentes CGV s'appliquent aux offres de vente de Billets publiées sur le Site Web à compter du 09 février 2017 et jusqu'à la publication par EVENTEAM de nouvelles Conditions Générales se substituant aux précédentes. EVENTEAM se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment et sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux commandes effectuées antérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte et accepte les Conditions Générales au moment où il effectue sa Commande, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur, disponibles sur le Site Web.

### 15 LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes CGV, et plus généralement le contrat conclu avec EVENTEAM est soumis au

droit français, sauf disposition d'ordre public applicable au Client. EVENTEAM intervient en tant qu'intermédiaire de vente de Billets entre le Client et PYEONGCHANG 2018. Dès lors, les présentes CGV Billets EVENTEAM ne s'appliquent que pour les actes de vente de billetterie et en aucun cas pour les Jeux eux-mêmes.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à l'exécution des CGV Billets EVENTEAM relève des tribunaux français, sauf disposition impérative contraire.

## II. CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE VOYAGES – EVENTEAM (CGV Voyages EVENTEAM)

### 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'APS (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot, 75017 Paris) qui assure sa garantie financière, et a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de ALLIANZ IARD – 1 cours Michelet CS 30051, 92076 Paris la Défense Cedex, sous le n°56010613. EVENTEAM est agréée IATA N° 20-2 6357 4.

EVENTEAM a été nommée « Agence de billetterie officielle » du Comité National Olympique et Sportif Français (CNOSF), et à ce titre, est désignée par PYEONGCHANG 2018 comme revendeur agréé (ATR ou **Authorized Ticket Reseller**) de Billets pour les XXXIIIe Jeux Olympiques d'hiver de PyeongChang 2018 qui se tiendront du 9 au 25 février 2018 (ensemble les **Jeux** ou l'**Evènement Sportif**). Les Jeux sont organisés par PYEONGCHANG 2018 (l'**Organisateur**) qui détermine les règles applicables à l'acquisition et l'utilisation de Billets pour les Jeux, et plus généralement les conditions d'accès aux Jeux, telles que précisées sur le site [www.pyeongchang2018.com](http://www.pyeongchang2018.com).

Le site [www.eventeam.fr/JO2018](http://www.eventeam.fr/JO2018) (le **Site Web**) a pour objet de proposer à la vente des Billets et des Forfaits Touristiques pour l'Evènement Sportif.

Les présentes Conditions Générales de Vente de Voyage (ou **CGV Voyages EVENTEAM**) se trouvent complétées par les conditions spécifiques applicables à l'Evènement Sportif en question, et notamment, s'agissant des Jeux, par les (i) Conditions Générales de Vente de Billets Eventeam (**CGV Billets EVENTEAM**), par les **Conditions Générales d'Achat, de possession et**

**d'utilisation de Billets – PyeongChang 2018 (PyeongChang 2018 Terms and Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use)**, ces deux documents contractuels étant désignés par les **Conditions Spécifiques**.

Les offres proposées par EVENTEAM sur ses Sites Web en rapport avec l'Événement Sportif sont destinées principalement aux résidents français, et de l'Union Européenne (Liste complète : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Islande, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovaquie, Suède, Suisse, Monaco).

En passant Commande auprès d'EVENTEAM, vous reconnaissez avoir pris connaissance des présentes CGV Voyages EVENTEAM et des Conditions Spécifiques préalablement à la confirmation de votre Commande. La validation de votre commande marque votre acceptation sans réserve de ces Conditions Contractuelles, tant à l'égard d'EVENTEAM que de l'Organisateur. La validation de votre Commande marque votre acceptation sans réserve de ces Conditions Générales et Spécifiques,

Vous vous engagez à informer les bénéficiaires des Prestations et des Billets que vous avez acquis auprès d'EVENTEAM de l'ensemble des conditions contractuelles précitées, et particulièrement des Règles d'Utilisation des Billets PyeongChang 2018 (PyeongChang 2018 Terms and Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use).

## 1 DEFINITIONS

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.

« **Billet** » désigne un billet permettant à son détenteur d'assister à une session ou un événement organisé dans le cadre de l'Événement Sportif. La vente et l'utilisation de Billets sont régies par des Conditions Spécifiques, qu'il s'agisse des CGV Billets EVENTEAM, ou de celles qui sont imposées par les Organismes (Conditions de Billetterie PyeongChang 2018).

« **Code du Tourisme** » désigne le Code du tourisme français

« **Commande** » désigne toute réservation de Prestations et de Billets effectuée et validée par le Client sur le Site Web ou sur le formulaire de réservation transmis à EVENTEAM.

« **CGV Billets EVENTEAM** » désignent les Conditions Générales de Ventes de Billets EVENTEAM.

« **CGV Voyages EVENTEAM** » désignent les présentes Conditions Générales de Ventes de Voyages EVENTEAM.

« **Conditions de Billetterie PyeongChang 2018** » désigne les Conditions Générales d'Achat, de possession et d'utilisation de Billets PyeongChang

2018 (PyeongChang 2018 Terms and Conditions of Ticket Purchase, Possession and Use).

« **Conditions Spécifiques** » désigne de manière générale les conditions contractuelles propres à chaque Prestation telles que publiées sur le Site Web ou adressées au Client avant validation de toute Commande. S'agissant des Jeux, les CGV Billets EVENTEAM, les Conditions Générales d'Achat de Billets – PyeongChang 2018 constituent des Conditions Spécifiques.

« **Client** » (ou « **Acheteur** ») désigne toute personne qui passe Commande de Prestations touristiques auprès d'EVENTEAM.

« **Événement Sportif** » (ou « **Jeux** ») désigne collectivement les XXIIIe Jeux Olympiques d'hiver de PyeongChang 2018 qui se tiendront du 9 au 25 février 2018 et l'ensemble des compétitions organisées à cette occasion.

« **Instance organisatrice** » désigne l'un quelconque des organismes que sont le CIO, le CIP, le COC (comité olympique coréen), le CPC (comité paralympique coréen), les CNO, les CNP, les FI, les FN, PYEONGCHANG 2018 ou tout autre comité organisateur de Jeux Olympiques ou Paralympiques.

« **Organisateur** » désigne PYEONGCHANG 2018, le Comité d'Organisation PyeongChang 2018 pour les Jeux.

« **Prestation** » désigne les prestations d'hébergement, transport et plus généralement de services touristiques proposées par EVENTEAM sur son Site Web ou dans sa brochure, le cas échéant sous forme d'un Forfait Touristique.

« **Site Web** » désigne le site [www.eventeam.fr/JO2018](http://www.eventeam.fr/JO2018).

« **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 CADRE JURIDIQUE – CONDITIONS CONTRACTUELLES

2.1 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 23 ci-après. Ces dispositions concernent uniquement la vente de Forfait Touristique

2.2 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.

2.3 Les ventes de Billets sont régies spécifiquement par les Conditions Spécifiques fournies par l'Organisateur telles que communiquées au Client. Ces conditions prévoient en particulier les conditions

d'accessibilité au site de l'Événement Sportif ; le code de conduite à respecter sur le site de l'Événement Sportif, 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'enregistrement vidéo et audio et la photographie..., l'interdiction de revente des Billets en dehors des conditions prévues par l'Organisateur, les conséquences d'un retard, ajournement et annulation d'un Événement sportif...) etc..

2.4 Les Prestations proposées par EVENTEAM sont soumises, quant à leur description et à leurs modalités d'exécution :

- aux présentes CGV Voyages EVENTEAM,
- aux Conditions Spécifiques (notamment, s'agissant des Commandes de Billets, aux CGV de Billets, aux conditions générales des Organismes),
- à la présentation des offres proposées sur le Site Web et/ou sur les brochures,
- aux propositions détaillées, formulaires de Commande et devis établis par EVENTEAM et acceptés par le Client.
- Cet ensemble de conditions constitue le contrat qui lie EVENTEAM au Client.

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

3.1 Capacité. Le Client garantit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour passer Commande.

3.2 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 [info2018@eventeam.fr](mailto:info2018@eventeam.fr) 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 7 (Modifications) et 9 (Cession) et pour autant qu'une modification soit encore possible, EVENTEAM procédera aux modifications demandées moyennant le paiement préalable des frais correspondants.

3.3 Obligation d'information. Le Client doit informer EVENTEAM, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant ou concernant les participants susceptible d'affecter le bon déroulement du voyage (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.

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

4.1 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 7 (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.

4.2 Illustration des offres. Les fiches descriptives et photographies illustrant les offres ont vocation à informer les Clients, préalablement à la passation de leur Commande, du contenu des Prestations proposées, quant à la catégorie d'hébergement ou au degré de confort notamment. Elles ne sauraient ainsi engager EVENTEAM que dans cette stricte mesure.

4.3 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 quarante-huit (48) heures. Les commandes sur le Site Web sont traitées dans leur ordre d'arrivée, dans la limite des stocks disponibles.

4.4 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.

## 5 PROCESSUS DE COMMANDE - ONLINE

5.1 Etapes. 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 créé au préalable un compte Client ;

2) Sélection par le Client des Prestations et, le cas échéant des Billets, après prise de connaissance des caractéristiques essentielles de ces Prestations ;

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, 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 Voyages EVENTEAM et des Conditions Spécifiques applicables ;

6) Validation par le Client de sa Commande, avec engagement de payer, soit en ligne sur le Site Web après saisie et validation des informations relatives au moyen de paiement en ligne, soit par tout autre moyen convenu entre les parties lorsque la Commande n'est pas effectuée directement en ligne ;

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. Les Conditions Générales applicables sont jointes à l'email de confirmation. Cette confirmation marque la validation définitive de la commande.

5.2 Validation de la Commande – caractère définitif. Une fois la Commande validée selon le processus défini ci-avant, celle-ci est réputée ferme et définitive. Le Client est alerté sur le fait que certaines Prestations ne peuvent être modifiées. De même, les Billets d'Événements Sportifs ne sont généralement ni échangeables, ni remboursables, ni rééductibles, conformément aux Conditions Spécifiques. En conséquence, une fois la Commande validée, aucune modification de celle-ci n'est possible.

5.3 Absence du droit de rétractation. Le Client est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation conformément à l'article L.121-21-8, 12° du Code de la Consommation.

## 6 PROCESSUS DE COMMANDE – OFFLINE

6.1 Pour les commandes de voyage ou séjour effectuées par téléphone, courriel ou courrier postal : Une fois la réservation effectuée, EVENTEAM adresse au CLIENT, par courrier ou courrier postal, le bon de commande, les Conditions Générales de Vente de Voyage et les Conditions Spécifiques, qui devront être retournées paraphées et signées par le CLIENT à EVENTEAM, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception (télécopie, courriel notamment).

6.2 Validation de la commande. La commande sera validée sous réserve de disponibilité des Billets et Prestations convenues. Dès confirmation de la commande et réception de l'acompte par EVENTEAM (dans les conditions prévues à l'article 11), le CLIENT est définitivement engagé et ne peut annuler le contrat que dans les conditions de l'article 8 ci-après.

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.121-21-8, 12° du Code de la Consommation.

## 7 MODIFICATION DES PRESTATIONS

### 7.1 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 qui sont traitées à l'article 9 ci-après) devra être faite par tout moyen permettant d'en accuser réception et est 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, par exemple :

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

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.

Les modifications acceptées par EVENTEAM feront l'objet d'un avenant et supposeront un accord des parties sur le prix révisé conformément au devis spécifique émis par EVENTEAM.

En tout état de cause, après la date de départ prévue pour l'opération, le Client ne pourra, sauf accord préalable d'EVENTEAM dans les conditions énoncées ci-dessus, modifier le déroulement du voyage ou séjour.

### 7.2 Modifications du fait d'EVENTEAM

Avant le départ. Si, avant le départ, un événement 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, 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 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, 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 à 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.

## 8 ANNULATION

### 8.1 Par le Client

En cas d'annulation par l'acheteur, quelle que soit la date d'annulation, Eventeam appliquera des frais d'annulation pour les billets et, le cas échéant, les prestations et l'assurance, égaux à

100% du prix total.

## 8.2 Par EVENTEAM

Si, indépendamment des cas visés à l'article 17.2, 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 17.2 ci-après.

## 8.3 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 minimum de participants prévu à la Commande, EVENTEAM sera en droit d'exiger du Client le paiement de l'intégralité du prix à l'échéance figurant sur le contrat, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client.
- 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 8.1 ci-avant.

## 9 CESSION

9.1 Le Forfait Touristique acquis par le Client a un caractère personnel et ne pourra 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.

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 ou d'un Événement Sportif (mesures de sécurité, délais d'obtention de visas, etc.).

9.2 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 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).

9.3 Le Client (cédant) et le cessionnaire sont responsables solidairement, vis-à-vis d'EVENTEAM, du paiement du solde du prix ainsi que des frais supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

9.4 EVENTEAM attire l'attention du Client sur le fait qu'il ne peut en aucun cas céder son (ses) contrat(s) d'assurance et que la cession de Billets relatifs à un Événement Sportif est généralement soumise à des restrictions complémentaires prévues aux Conditions Spécifiques applicables. Par ailleurs, un délai de préavis plus long que celui évoqué à l'article 9.1 peut-être imposé par un Organisateur ou prestataire de voyage afin de tenir compte de contraintes associées à l'organisation du voyage ou d'un Événement Sportif (mesures de sécurité, délais d'obtention de visas, etc.).

## 10 PRIX

10.1 Devise. Les prix des offres EVENTEAM sont indiqués en Euros.

10.2 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 10.5 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, le prix des Prestations avec hébergement sont calculés en fonction du nombre de nuitées.

10.3 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.

10.4 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 compétition ;
- Les assurances visées à l'article 15 ;
- 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.

## 10.5 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) : sur la base du prix de référence du kérosène « Jet CIF NWE High Quote » qui est un indice journalier de mesure du prix de la tonne métrique de kérosène émis par Platts European, l'indice retenu étant de 804 usd/tonne valeur en mai 2015 et (ii) pour les vols régulier : les prix ont été calculés sur la base d'un montant de carburant propre à chaque compagnie aérienne tel que communiqué en date du 20/05/2015, 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 09/12/2017 (1€ = 1,06920 USD) et le won coréen au 20/12/2016 (1€ = 0.000807 KRW); autres devises : 09/12/2017. 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 10% du prix 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 Voyages EVENTEAM.

## 11 MODALITES DE PAIEMENT

11.1 Si la Commande est effectuée en ligne sur le Site Web, le paiement s'effectue en ligne suivant les modalités prévues sur le Site. La Commande étant définitive après complet paiement du prix du voyage, du séjour, des Prestations ou des Billets dû à EVENTEAM, tout rejet de paiement, pour quelque cause que ce soit et que quel que soit le mode de paiement choisi, implique l'abandon de la Commande.

11.2 Si la Commande n'est pas effectuée en ligne, le bon de commande précise les conditions de paiement et l'échéancier de paiement contractuel.

### 11.3 Echéancier de paiement

Sauf disposition spécifique contraire convenues entre les parties, le Client s'engage à verser à EVENTEAM :

- A la signature du contrat : 70% du montant total du voyage ou du séjour
- Au 30 septembre 2017 : le solde du montant total du voyage ou du séjour

Le lieu de paiement est fixé au siège social d'EVENTEAM quel que soit le mode de paiement. Le versement du premier acompte entraîne l'acceptation sans réserve par le Client des dispositions figurant dans le présent contrat. Les acomptes versés par le Client sont à valoir sur le prix de l'opération et ne constituent pas des arrhes dont l'abandon autoriserait les parties à se dégager du contrat.

### 11.4 Paiement anticipé

En cas de paiement anticipé, aucune réduction de prix ne sera consentie au CLIENT.

### 11.5 Défaut de paiement

Le défaut de paiement au terme d'une échéance entraînera l'exigibilité immédiate des échéances restant à courir sans nécessiter de mise en demeure.

Le Client s'interdit de prendre motif d'une réclamation contre EVENTEAM pour différer le règlement d'une échéance en tout ou partie.

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 8.1 du présent contrat sans préjudice des dommages et intérêts auxquels EVENTEAM pourrait prétendre.

### 11.6 Intérêts de retard

Tout retard de paiement donnera lieu, de plein droit et sans aucune mise en demeure préalable, à compter de la date d'échéance figurant sur la facture à l'application de pénalités fixées à un taux égal à 1,5 fois le taux de l'intérêt légal de l'année en cours.

### 11.7 Compensation

Aucune compensation ne peut être effectuée par

le Client avec une de ses créances, sans l'accord express, préalable et écrit d'EVENTEAM.

## 11.8 Facturation

Sauf convention contraire, les prestations sont facturées au Client lors de la confirmation de la commande, selon l'échéancier prévu à l'article 11.3.

Tout litige sur la facturation, non déclaré par courrier à EVENTEAM dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception de la facture, ne peut être pris en considération.

## 11.9 Délai de règlement

Toutes nos factures sont à règlement comptant à réception ou à date d'échéance indiquée sur la facture.

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

12.1 Les documents de voyage, Billets, 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 comportent une ou plusieurs erreurs.

12.2 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.

12.3 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 pli sécurisé (30 euros pour la Métropole; 60 euros pour l'Europe et les territoires d'Outre-Mer suivants : Guadeloupe, Martinique, St Pierre et Miquelon, St Barthélémy et St Martin ; 75 euros pour le reste du monde et les territoires d'Outre-Mer suivants : Guyane Française, Réunion, Mayotte, Nouvelle-Calédonie, Polynésie Française, Wallis et Futuna) est obligatoire lors d'envoi de documents officiels (carte de tourisme, visa, etc.).

## 13 FORMALITES ADMINISTRATIVES, DOUANIERES, SANITAIRES.

13.1 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 personnelles du Client et des participants au voyage.

Les passagers qui se rendent en Corée du Sud, sont tenus de fournir un certain nombre d'informations personnelles dans le cadre du programme gouvernemental APIS (Advanced Passenger Information System). C'est la raison pour laquelle le Client doit communiquer, pour

l'ensemble des passagers, certaines informations nécessaires à la validation de sa réservation de voyage auprès d'Eventeam : nom (tel qu'il apparaît sur le passeport / la carte d'identité) ; date de naissance ; sexe ; nationalité ; numéro de passeport / carte d'identité ; date d'expiration du passeport / de la carte d'identité ; pays de délivrance du passeport / de la carte d'identité ; adresse.

Il est de la responsabilité du Client d'informer EVENTEAM de toute modification affectant l'une ou l'autre de ces informations. Ces informations sont transmises à la compagnie aérienne concernée par le voyage ainsi qu'aux autorités sud-coréennes.

13.2 Sauf mention spécifique contraire prévue au contrat, l'accomplissement et les frais résultant de ces 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.

13.3 Selon le pays où se déroulent les Événements Sportifs, 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.

13.4 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. Un mineur non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorité parentale) ne peut pas quitter la France sans autorisation. Le mineur voyageant seul à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents devra présenter une pièce d'identité valable, le formulaire officiel d'autorisation de sortie du territoire signé par l'un des parents et la photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire. 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, 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.

13.5 EVENTEAM ne procèdera 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.

## **14 CONDITIONS SPECIFIQUES DES FOURNISSEURS DE TRANSPORT & D'HEBERGEMENT**

Les Conditions Spécifiques des fournisseurs s'appliquent dans le respect des présentes CGV Voyages EVENTEAM 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.

### **14.1 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 billet 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.

Billet 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 gratuitement jusqu'à deux grandes valises ou sacs à dos en plus d'un petit bagage à main. 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.

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

Billet 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.

### **14.3 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 des passagers

Liste nominative des passagers et autres informations relatives aux passagers:

La liste nominative et complète des passagers et toute autre information requise au titre de la procédure APIS visée à l'article 13.1 ci-avant doit être communiquée par écrit au moment de la réservation ou au plus tard dans le délai maximum spécifié dans le message de confirmation de votre voyage. Toute place non attribuée nominativement à cette date limite sera annulée automatiquement.

Emission des billets

Les billets seront émis au plus tard à la date limite communiquée au Client. 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 responsabilités 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 demi 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 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 pré-acheminement 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. La référence à la mention "vol direct" signifie que le transport s'effectue par un seul et même appareil, lequel peut effectuer un ou plusieurs arrêts.

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. Néanmoins, certaines compagnies aériennes, en particulier sur des vols moyen-courrier, ont limité ou supprimé les prestations proposées à bord (repas et boissons), ou les ont rendues optionnelles, à charge pour les passagers d'en acquitter le prix.

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 10.5. 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 4.4. 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.

#### 14.4 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 : 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, alcool 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.

#### 14.5 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.

### 15 ASSURANCES

EVENTEAM a souscrit un contrat d'assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité professionnelle auprès d'Allianz dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

Le Client qui aurait délibérément choisi de ne pas souscrire d'assurance en dépit des recommandations formulées par EVENTEAM, notamment au regard des risques particuliers associés à tel voyage ou Événement Sportif, assumera seul les risques encourus, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité de la part d'EVENTEAM, en dehors des cas limitativement prévus par les CGV Voyages EVENTEAM et le Code du Tourisme.

#### 15.1 Assurance Voyage

La compagnie Allianz propose deux formules d'assurance :

- la formule Assistance Rapatriement Bagage. Celle-ci est incluse dans tous les packages touristiques proposés par EVENTEAM pour les Clients Groupes et en option pour les Clients individuels.
- la formule Complémentaire. Intégrant, entre autre, des conditions d'annulation, cette formule est proposée en option et doit être souscrite au moment de l'inscription au voyage ou séjour.

EVENTEAM conseille vivement à ses Clients Individuels de souscrire l'une des assurances présentées ci-dessus.

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 Allianz afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances en toute connaissance de cause.

#### 15.2 Autres Assurances

EVENTEAM informe le Client que certains voyages ou Événements 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.

#### 15.3 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 DONNEES PERSONNELLES

16.1 Conformément à l'article 32 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (dite "Loi Informatique et Libertés"), le Client est informé qu'EVENTEAM collecte et traite de manière automatisée les données à caractère personnel de ses Clients pour permettre la réception, l'exécution et la gestion de leurs commandes de Billets et, le cas échéant, de voyages et de séjours. Les champs marqués d'un astérisque sur un formulaire sont obligatoires (\*) pour traiter la demande du Client. A défaut de fourniture de ces informations par le Client, ses demandes ne pourront être traitées. 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.

16.2 Le Client est informé et accepte que, dans le cadre de l'exécution des commandes, des données à caractère personnel le concernant puissent être transmises à l'Organisateur ainsi qu'à des prestataires tiers (transporteurs, hôteliers, organisateur etc.) pour les besoins d'exécution de sa commande. Certains prestataires tiers sont susceptibles d'être situés dans le monde entier, selon la nature de l'événement sportif ou du séjour envisagé. Dans une telle hypothèse, seules les données nécessaires à l'exécution et à la gestion de la commande du Client sont transférées conformément à l'exception prévue à l'article 69, 5° de la Loi Informatique et Libertés.

16.3 Conformément aux articles 38 et suivants de la Loi Informatique et Libertés, le Client dispose d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données le concernant. Pour exercer ses droits, le Client doit adresser un courrier à EVENTEAM - 75 ter Rue du Point du Jour - 92100 Boulogne-Billancourt.

### 17 RESPONSABILITE D'EVENTEAM

17.1 Prestations. EVENTEAM s'assure auprès de ses partenaires, fournisseurs et des Organismes d'Événements Sportifs 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 et dans les limites prévues par le 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).

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.

17.2 Exonération. 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.

17.3 Billets – Evénements Sportifs. Les Billets perdus, volés, oubliés ou détériorés ne pourront faire l'objet d'aucun remboursement de la part d'EVENTEAM. De même, il est rappelé qu'EVENTEAM n'a aucune maîtrise sur la programmation des Evénements Sportifs. Le Client est invité à souscrire une assurance spécifique afin de couvrir les risques d'annulation ou de modification de la programmation d'un Evénement Sportif. EVENTEAM propose, par l'intermédiaire de ses partenaires assureurs, des assurances spécifiques conformément à l'article 15.

17.4 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'opportunités...) découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser le Site Web.

17.5 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.

17.6 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.

## 18 PROPRIETE INTELLECTUELLE

18.1 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 protégés par des droits de propriété intellectuelle et industrielle et autres droits privatifs détenus par EVENTEAM ou ses partenaires, fournisseurs et Organisateur.

18.2 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.

## 19 CONVENTION DE PREUVE

19.1 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.

19.2 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.

## 20 DATE EFFECTIVE – MODIFICATIONS DES PRESENTES CGV

20.1 Les présentes CGV Voyages EVENTEAM sont valables à compter du 09/02/2017 et uniquement pour l'Evénement Sportif auquel elles se rattachent.

20.2 EVENTEAM se réserve le droit de modifier ces CGV à tout moment et sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux Commandes effectuées antérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte et accepte les CGV Voyages EVENTEAM et les Conditions Spécifiques au moment où il effectue sa Commande, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur.

## 21 RECLAMATIONS – REGLEMENT DES LITIGES

21.1 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. 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, de sorte à en limiter les conséquences dommageables pour le Client.

21.2 Après avoir saisi le service client d'EVENTEAM d'une réclamation, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de trois 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).

## 22 NULLITE

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

## 23 LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes CGV, et plus généralement le contrat conclu avec EVENTEAM est soumis au droit français, sauf disposition d'ordre public applicable au Client.

Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à l'exécution des CGV BILLETS EVENTEAM relève des tribunaux français, sauf disposition impérative contraire.

## 24 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 R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme.

Conformément aux articles L211-7 et L211-17 du Code du Tourisme, les dispositions des articles R211-3 à R211-11 du Code du Tourisme, dont le texte est ci-dessous reproduit, ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente de titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un Forfait Touristique. Les CGV Voyages EVENTEAM, complétées par la brochure, le devis, la proposition, le programme de l'Evénement Sportif constituent l'information préalable visée par l'article R211-5 du Code du Tourisme.

### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L211-7, 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 R211-3-1

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 1369-1 à 1369-11 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 L141-3 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 R211-2.

#### **Article R211-4**

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 du 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 R211-5**

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 R211-6**

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 1369-1 à 1369-11 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 R211-8 ;
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 R211-7**

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 R211-8**

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 R211-9**

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 R211-10**

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 R211-11**

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.