Conditions Générales de Vente

PRÉAMBULE

YOOLA est une Société par Actions Simplifiée au capital social de 15870 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 510 807 464, dont le siège social est situé 90 rue du Moulin Vert, 75014 Paris.

YOOLA, immatriculée au Registre des Opérateurs de Voyages et de Séjours sous le n°IM075110275 et membre de l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme - 15 avenue Carnot, 75017 Paris) qui assure sa garantie financière, a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle auprès de Générali-7 boulevard Haussmann, 75456 PARIS CEDEX 09.

Le client (ci-après dénommé le « CLIENT ») reconnaît avoir pris connaissance, préalablement à la confirmation de sa réservation, des présentes Conditions Générales de Vente et déclare expressément les accepter sans réserve.

ARTICLE 1 – CADRE JURIDIQUE APPLICABLE / OBJET ET PORTÉE DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les ventes de voyage ou séjour au sens du Code du Tourisme.

Sont concernées toutes les ventes de voyage ou séjour conclues avec YOOLA.

En tout état de cause, qu'il soit isolé ou intégré dans le cadre d'un voyage ou séjour mis en place par YOOLA, l'achat de billets pour les manifestations sportives ou culturelles entraine l'entière adhésion du CLIENT aux :

• aux Conditions Générales d'achat de billets de la manifestation sportives ou culturelles,

• aux dispositions du Code de Tourisme applicables aux opérations de production et de vente de forfaits touristiques,

Et sa renonciation à toute action en responsabilité contre YOOLA pour toute réclamation relative à l'organisation de la manifestation sportive ou culturelle.

Le CLIENT est donc invité à lire attentivement les Conditions Générales d'achat de billets pour la manifestation sportive ou culturelle à laquelle il souhaite assister.

ARTICLE 2 : CONTENU DES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR YOOLA

Tous les voyages ou séjours commercialisés par YOOLA comprennent :

• une prestation d'hébergement,

Et/ou

• une prestation de transport

Peuvent également être proposées :

• une prestation de transport,

• toute autre prestation locale (transfert(s), excursion(s), visite(s), etc.).

Les prestations proposées par YOOLA sont soumises, quant à leurs modalités :

• aux présentes Conditions Générales de Vente,

• aux conditions particulières mentionnées sur le contrat ou le devis,

• aux propositions détaillées et devis établis par YOOLA.

L'ensemble de ces éléments est communiqué au CLIENT préalablement à la conclusion du contrat.

ARTICLE 3 : DESTINATAIRES DES OFFRES DE VENTE

3.1. Caractéristiques tenant au CLIENT

Les offres de vente proposées par YOOLA sont destinées :

• aux résidents français,

• aux résidents d'un pays de l'Espace Economique Européen.

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation garantit être majeur et avoir la pleine capacité juridique pour adhérer aux présentes Conditions Générales de Vente (c'est-à-dire notamment ne pas être sous tutelle ou curatelle), et ainsi conclure la vente.

Le CLIENT devra, en outre, 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 destination et pays dans lesquels des escales pourraient être prévues).

Plus particulièrement, et de manière non exhaustive, le CLIENT devra garantir l'exactitude des informations fournies par ses soins pour lui et chaque participant l'accompagnant et s'assurer que chacun a pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales de Vente.

Toute personne, quel que soit son âge, doit obligatoirement être munie d'un billet pour assister à une manifestation sportive ou culturelle d'une Carte Nationale d'Identité ou d'un Passeport en cours de validité et des documents nécessaires à l'entrée et sortie du territoire du pays de destination. Chaque participant est tenu responsable de s'informer des formalités inhérentes à sa nationalité et d'obtenir, le cas échéant, les visas ou documents nécessaires au déroulement de son séjour.

3.2. Obligation d'information à la charge du CLIENT

Le CLIENT doit informer YOOLA, par écrit et préalablement à toute réservation, de toute particularité le concernant et susceptible d'affecter le déroulement du voyage (handicap, incapacité, présence d'un animal, transport de bagages volumineux 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.

Compte tenu des difficultés inhérentes à certains programmes et de l'autonomie physique et psychique qu'ils impliquent, YOOLA se réserve par ailleurs le droit de refuser une réservation qui lui paraîtrait inadaptée à leurs contingences et/ou d'exclure toute personne contrevenant au bon déroulement dudit programme ou faisant preuve d'incivilité, sans que sa responsabilité ne puisse, à aucun moment, être engagée.

3.4. Interdictions

Il est absolument interdit d'acquérir des voyages ou séjours auprès de YOOLA à des fins commerciales, publicitaires et/ou promotionnelles, directes ou indirectes.

Est formellement interdite et réprimée toute activité de revente ou d'échange de billets pour les manifestations sportives ou culturelles.

ARTICLE 4 : PRÉSENTATION, CARACTERISTIQUES ET DURÉES DES OFFRES DE VENTE

4.1. Descriptif des offres

4.1.1. Description des offres

Le descriptif du voyage ou séjour communiqué au CLIENT est celui dont YOOLA a connaissance au moment de la saisie des informations, qui sont elles-mêmes susceptibles d'évoluer et être modifiées. YOOLA s'efforcera alors de mettre à jour la description dans les meilleurs délais.

YOOLA se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations, notamment aux prix et aux contenus des prestations de transport, à l'identité du transporteur, ainsi qu'aux hôtels, à condition de les remplacer par des établissements de même catégorie.

4.1.2. 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 YOOLA que dans cette stricte mesure.

4.2. Modification des offres du fait d'un tiers ou cas de force majeure

La programmation des événements sportifs peut être amenée à évoluer du fait de l'organisateur. De même, les dates, horaires et types de transport sont susceptibles de changement du fait des transporteurs.

Les dates, horaires, itinéraires et prix mentionnés dans nos voyages ou séjours peuvent donc être modifiés par suite de circonstances indépendantes de la volonté de YOOLA ou de cas de force majeure.

En aucun cas, YOOLA ne pourra être tenu pour responsable des conséquences de ces modifications.

4.3. Durée des offres

Les offres de vente proposées par YOOLA sont valables 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).

Les commandes sont traitées dans leur ordre d'arrivée.

ARTICLE 5 : COMMANDE

5.1. Processus de commande

La procédure de passation d'une commande par le CLIENT comprend les étapes suivantes :

• Sélection par le CLIENT du voyage ou séjour souhaité après prise de connaissance des caractéristiques essentielles portant sur ce voyage ou séjour telles que figurant dans les documents fournis par YOOLA,

• Renseignement des champs obligatoires du formulaire de commande fourni par YOOLA,

• Vérification par le CLIENT des informations figurant sur le contrat rappelant le(s) voyage(s) ou séjour(s) sélectionné(s) et le prix total,

• Acceptation sans réserve des présentes CGV pour l'ensemble des participants, et confirmation de la commande,

• Retour des formulaires et contrats de vente par courrier au siège de YOOLA accompagnés du règlement comme indiqué sur les contrats et formulaires de commande.

5.2. Validation de la commande

La commande conclue par le CLIENT auprès de YOOLA sera validée sous réserve de disponibilité des billets et prestations convenues.

Elle devient ferme et définitive lorsque le CLIENT :

• a procédé à la confirmation définitive des informations saisies et du voyage ou séjour sélectionné,

• a accepté sans réserve les CGV,

• a procédé au paiement de l'intégralité du prix du voyage ou séjour à régler directement auprès de YOOLA conformément à l'article 10 ci-après.

Sauf décision exceptionnelle des organisateurs concernant les billets pour les manifestations sportives ou culturelles et/ou de YOOLA et/ou ses prestataires concernant les prestations incluses dans les voyages ou séjours, la commande ne peut être modifiée ou annulée.

5.3. Absence du droit de rétractation

Le CLIENT est informé qu'il ne bénéficie d'aucun droit de rétractation, et ce, conformément à l'article L.121-20-4 du Code de la Consommation.

ARTICLE 6 : MODIFICATION DES PRESTATIONS

6.1. Modifications du fait du CLIENT

Toute demande de modification du Programme établi par YOOLA à la demande du CLIENT (notamment l'insertion de nouvelles prestations) devra être faite par tout moyen permettant d'en accuser réception et suppose l'accord préalable et écrit de YOOLA.

YOOLA se réserve le droit de refuser les modifications souhaitées par le CLIENT.

Les modifications acceptées par YOOLA feront l'objet d'un avenant et supposeront un accord des parties sur une révision du prix du contrat conformément au devis spécifique émis par YOOLA.

En cas d'acceptation des modifications demandées par le CLIENT, YOOLA se réserve le droit d'exiger de ce dernier le paiement d'une somme forfaitaire de 75,00 € correspondant aux frais de modification, qui resteront intégralement à la charge du CLIENT.

En tout état de cause, après la date de départ prévue pour l'opération, le CLIENT ne pourra, sauf accord préalable de YOOLA dans les conditions énoncées ci-dessus, modifier le déroulement de l'opération.

Tous frais et coûts engendrés par des modifications émanant du CLIENT seront intégralement et exclusivement à sa charge sans qu'il ne puisse prétendre au remboursement de prestations quelles qu'elles soient, dont il n'aurait éventuellement pu bénéficier pour quelque raison que ce soit.

Aucun frais de modification ne sera perçu en cas de majoration du prix résultant de :

• l'augmentation du nombre de participants,

• la prolongation du voyage au-delà de la date de retour initialement prévue,

Seuls seront alors facturés les coûts supplémentaires engendrés par les modifications.

6.2. Modifications du fait de YOOLA

6.2.1. Avant le départ

Si, avant le départ, un événement extérieur, s'imposant à YOOLA au sens de l'article L211-13 du Code du Tourisme, contraint YOOLA à modifier un élément essentiel du programme établi avec le CLIENT, YOOLA avertira le CLIENT le plus rapidement possible et par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, conformément à l'article R211-10 du Code du Tourisme.

6.2.2. Après le départ

Si, après le départ, YOOLA se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des prestations prévues, représentant un pourcentage non négligeable du prix payé par le CLIENT, YOOLA 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, reproduit en Annexe 4.

6.3. Modification du programme du fait de l'organisateur

YOOLA déploie tout son savoir-faire pour assurer le bon déroulement des prestations proposées.

La nature spécifique de ces prestations peut entrainer une modification des dates et horaires proposés dans le programme mis en place avec le CLIENT. YOOLA décline toute responsabilité en cas d'annulation ou de modification dans la programmation des événements sportifs du fait de l'organisateur.

ARTICLE 7 : ANNULATION

7.1. Annulation de l'opération du fait du CLIENT

L'annulation de tout ou partie de l'opération par le CLIENT doit s'effectuer par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception.

S'entend également comme une annulation la modification de l'un des éléments suivants : dates et/ou horaires du voyage, compagnie, acheminement, lieu du voyage ou séjour, itinéraire, déroulement du programme.

Toute décision d'annulation par le CLIENT, quel qu'en soit le motif, engage ce dernier à verser à YOOLA, à titre d'indemnité forfaitaire, les sommes suivantes (en fonction de la date de l'annulation) :

• 50% du montant total du séjour pour une annulation jusqu'à 60 jours avant le départ,

• 100% du montant total du séjour pour une annulation moins de 60 jours avant le départ,

Aucun frais ne sera perçu en cas d'annulation de la commande avant réception du courrier de confirmation par le CLIENT.

Aucune prestation non-consommée ne pourra donner lieu à remboursement du CLIENT de la part de YOOLA.

Lorsque le CLIENT ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou à la première prestation aux heures et aux lieux mentionnés dans le Programme ou si le CLIENT se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage ou au séjour (défaut de présentation des documents nécessaires, tels que passeport ou autres causes…), le voyage ne sera en aucun cas remboursé et les frais d'annulation ci-dessus seront dus à YOOLA.

Par ailleurs, les billets pour les manifestations sportives ou culturelles ne sont ni échangeables, ni remboursables, ni rééditables. Dès lors, YOOLA ne saurait engager sa responsabilité une fois la commande validée par le CLIENT.

7.2. Annulation de l'opération par YOOLA

Si YOOLA décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ, YOOLA 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, YOOLA remboursera le CLIENT de l'intégralité des sommes versées 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 garantie et la responsabilité de YOOLA ne saurait être recherchée, ni retenue dans un cas de force majeure tel que défini à l'article 13 ci-après,

ARTICLE 8 : CONDITIONS SPECIFIQUES TENANT A L'EVENEMENT SPORTIF

8.1. Annulation ou modification de programme du fait de l'organisateur

YOOLA déploie tout son savoir-faire pour assurer le bon déroulement des prestations proposées.

La nature spécifique de ces prestations peut entrainer une modification des dates et horaires proposés dans le Programme mis en place avec le CLIENT. YOOLA décline toute responsabilité en cas d'annulation ou de modification dans la programmation des événements sportifs du fait de l'organisateur.

Si une manifestation sportive ou culturelle est annulée ou reprogrammée dans le cadre d'une autre session, une demande de remboursement du ou des billet(s) devra être engagée auprès de l'organisateur de cette manifestation, dans les conditions déterminées par les Conditions Générales de Vente établies par les organisateurs de la manifestation :

8.2. Retard ou absence d'un Participant

YOOLA ne saurait être tenue responsable en cas de retard d'un ou de plusieurs Participants se présentant au rendez-vous après l'heure indiquée sur le Programme.

8.3. Informations particulières

YOOLA attire l'attention du CLIENT sur le fait que de nombreux signes distinctifs et dénominations de manifestations sportives sont protégés au titre du droit des marques et du droit de la propriété intellectuelle. YOOLA ne saurait être tenue pour responsable de la violation de ces droits protégés par un ou plusieurs Participants et/ou par le CLIENT.

8.4. Billets d'entrée pour les événements sportifs

YOOLA s'engage à fournir au CLIENT, dans les limites prévues à l'article 8.1 des présentes Conditions Générales, le nombre de Billets Officiels pour les manifestations sportives ou culturelles spécifiées dans la commande validée.

YOOLA s'engage à mettre à la disposition du CLIENT toutes les informations relatives aux événements sportifs visés dans le Programme, notamment les horaires définitifs, dès que communication lui en aura été officiellement faite par les organisateurs.

En contrepartie, pour des raisons de sécurité et d'organisation, le CLIENT doit obligatoirement communiquer à YOOLA, dès la réservation de sa commande, les informations suivantes pour chacun des Participants :

• Nom du Participant, (conforme au document d'identité)

• Prénom(s) du Participant, (conforme au document d'identité)

• Date de naissance du Participant,

• Adresse postale du Participant,

• N° de téléphone du Participant,

• Numéro, date et lieu d'émission et date d'expiration de la carte d'identité ou du passeport en cours de validité.

Ces informations permettront notamment à YOOLA d'assurer un suivi efficace et de garantir la sécurité des transactions relatives à la billetterie.

Le CLIENT dispose de la possibilité de modifier le contenu de l'une ou l'autre de ces informations, à condition d'en faire la demande à YOOLA par lettre recommandée avec accusé de réception, à l'adresse figurant au Préambule des présentes Conditions Générales.

YOOLA se réserve alors le droit d'exiger du CLIENT le paiement d'une somme forfaitaire de 75,00 €, correspondant aux frais de modification, qui resteront intégralement à la charge du CLIENT.

En tout état de cause, aucune modification ne pourra plus être acceptée au-delà de 30 jours avant la date de la manifestation. La demande de modification sera alors assimilée à une annulation, dans les conditions de l'article 7.1 des présentes Conditions Générales.

Après l'expédition des billets, dans le respect de l'article 11.1 des présentes Conditions Générales, YOOLA ne pourra être tenu responsable de la perte ou du vol de ceux-ci.

ARTICLE 9 - PRIX

Les prix des offres YOOLA sont indiqués en Euros, Toutes Charges Comprises, sauf stipulations contraires.

9.1. Détermination du prix

Les prix des voyages ou séjours sont mentionnés à titre indicatif et sont susceptibles de modification par YOOLA, jusqu'à la date de conclusion effective de la commande, afin de tenir compte de différentes données : nombre de participants, tarifs consentis par les fournisseurs de YOOLA et/ou conditions économiques.

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 des prestations initialement prévues au programme qui ne seraient pas assurées.

Par ailleurs, le prix des prestations avec hébergement sont calculés en fonction du nombre de nuitées et du remplissage des chambres.

9.2. Frais de réservation et d'expédition

Sauf mention contraire dans le descriptif de l'offre de vente, les frais de réservation et d'envoi sont inclus dans le prix des voyages ou séjours.

9.3. Prestations hors forfait

Sauf mention contraire dans le descriptif de l'offre de vente, les prix des voyages ou séjours 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;

• L'assurance annulation ainsi que les dommages aux bagages et la responsabilité civile du voyageur, dont le prix est précisé sur nos programmes avant la confirmation de la commande ;

• Les excédents de bagage applicables selon les règles imposées par chaque transporteur ;

• Les visas et les frais d'accomplissements 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, et 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 d'usage.

9.4. Révision du prix

Les prix indiqués dans les voyages ou séjours proposés par YOOLA 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, notamment la Livre Sterling, unité monétaire entrant dans la détermination des prix de revient des offres proposées par YOOLA.

• 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 lorsque ces prestations sont incluses).

En cas de variation de ces données économiques, YOOLA 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 30 (trente) jours qui précèdent la date de départ prévue, pour les CLIENTS déjà inscrits.

En cas de variation du prix, le CLIENT en sera informé par YOOLA 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, son contrat.

La résiliation devra nécessairement intervenir à plus de 30 jours du départ prévu contractuellement et être signifiée à YOOLA par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception. Le CLIENT sera alors remboursé de l'intégralité des sommes versées.

Toute annulation ou modification émanant du CLIENT en dehors des conditions susvisées, entraîne la perception des frais d'annulation prévus à l'article 7 ci-dessus. Ces dispositions ne s'appliquent pas dans les cas visés à l'article 13 ci-après.

ARTICLE 10 – MODALITÉS DE PAIEMENT

10.1. Conditions de paiement sauf mention contraire sur le contrat ou le devis.

Le paiement est effectué par chèque ou virement selon les modalités suivantes :

- Acompte de 40% au moment de la commande,
- Solde au plus tard 30 jours avant le départ

Si le CLIENT réserve un séjour dont le départ est dans moins de 60 jours au moment de la réservation alors le CLIENT devra régler l'intégralité du séjour à la réservation.

Le paiement par carte bancaire entraînera la perception de frais de 1% en supplément du prix du séjour.

La commande étant définitive après complet paiement du prix du voyage ou séjour dû à YOOLA, tout rejet, pour quelque cause que ce soit et que quel que soit le mode de paiement choisi, implique l'abandon de la commande.

10.2. Modes de paiement

Toute commande doit être réglée par chèque bancaire ou postal à l'ordre de YOOLA ou par virement sur le compte dont les coordonnées seront fournies sur la facture.

Pour les règlements par carte bancaire, sont autorisées les cartes bancaires suivantes : Eurocard Mastercard et Visa.

ARTICLE 11 : REMISE DES BILLETS, DOCUMENTS DE VOYAGE ET/OU JUSTIFICATIFS DE RÉSERVATION

11.1. Billets

Les billets pour les manifestations sportives ou culturelles ne sont pas à retirer auprès de YOOLA, mais seront expédiés au CLIENT par YOOLA au plus tard 10 jours avant la date de départ, sous pli sécurisé, afin de limiter les risques de perte ou de vol, les billets pour les manifestations sportives ou culturelles n'étant ni remboursables, ni rééditables. En aucun cas, YOOLA n'engagera sa responsabilité quant au bon acheminement des billets.

11.2. Documents de voyage et justificatifs de réservation

Les documents de voyage, titres de transport et/ou justificatifs de réservation seront remis au CLIENT selon le mode indiqué dans le courrier 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.

YOOLA s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour joindre le CLIENT grâce aux informations fournies par ce dernier mais ne donne aucune garantie de réussite si celles-ci comportaient une ou plusieurs erreurs volontaires ou involontaires.

Le CLIENT devra s'assurer avoir reçu ces éléments au plus tard 6 (six) jours avant le départ. A défaut, il devra en informer YOOLA, afin que ces documents lui soient réexpédiés.

En aucun cas, YOOLA n'engagera sa responsabilité en cas de non-réception par le CLIENT des documents susvisés, ni pour les conséquences que cela pourrait engendrer.

Enfin, toute commande n'ayant pu être délivrée du fait du CLIENT, entraînera la résiliation de la vente, dans les conditions prévues à l'article 7 ci-dessus.

ARTILE 12 - FORMALITES ADMINISTRATIVES ET SANITAIRES

Il appartient au CLIENT de s'assurer qu'il est en règle (et que les personnes figurant sur son dossier le sont également) avec les formalités de police, de douane et de santé du pays d'origine et de destination.

Le CLIENT doit justifier d'une carte d'identité ou d'un passeport en cours de validité pour la réalisation du voyage ou séjour.

12.1. Participant mineur de nationalité française

YOOLA s'octroie le droit de refuser toute inscription d'un enfant mineur non accompagné et décline toute responsabilité en la matière.

L'enfant mineur doit obligatoirement respecter les formalités suivantes :

• Si l'enfant a plus de 15 ans ou s'il voyage seul, il doit être muni d'une pièce d'identité en cours de validité : passeport ou carte nationale d'identité selon les destinations.

12.2. Informations relatives au CLIENT

Afin d'utiliser les services de YOOLA, le CLIENT s'engage à fournir attentivement et en toute bonne foi les informations réclamées par YOOLA, notamment lors de l'inscription et de la réservation d'un voyage ou séjour. La validité de la réservation est liée à la véracité des informations fournies par le CLIENT. Toute erreur de saisie ou information volontairement erronée engage la responsabilité du CLIENT.

Il appartient au CLIENT de respecter scrupuleusement les formalités applicables et de vérifier la conformité de l'orthographe des nom et prénom figurant sur les documents de voyage avec ceux inscrits sur leurs papiers d'identité (passeport, visa…).

Un CLIENT qui se verrait refuser un accès, faute de présenter les documents exigés (passeport, billets, informations matériel transporté…) ne pourrait prétendre à aucun remboursement, ni engager la responsabilité d'YOOLA.

12.3. Ressortissant étranger

Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à leur commande auprès des autorités compétentes du ou des pays d'escale et du pays de destination

12.4. Formalités sanitaires

Le CLIENT est tenu de se renseigner préalablement à la conclusion du contrat des formalités sanitaires du pays de destination et de s'assurer que son état de santé ne présente aucune contre-indication au voyage.

ARTICLE 13 : RESPONSABILITÉ

13.1. Prestations ne relevant pas d'un forfait touristique au sens de l'article L.211-2 du Code de Tourisme

YOOLA n'ayant qu'un rôle d'intermédiaire sur le SITE entre le CLIENT et les fournisseurs pour les prestations ne relevant pas d'un forfait touristique au sens de l'article L.211-2 du Code de Tourisme, sa responsabilité sera ici limitée à sa prestation d'intermédiaire.

Cela concerne notamment les fournisseurs tels que :

• Les transporteurs ferroviaires, aériens, maritimes ou routiers,

• Les lieux d'hébergement,

• Les compagnies d'assurance, Etc.

13.3. Prestations relevant d'un forfait touristique au sens de l'article L.211-2 du Code de Tourisme

Les prestations relevant d'un forfait touristique au sens de l'article L.211-2 du Code de Tourisme permettent d'engager la responsabilité de plein droit de YOOLA 90 rue du Moulin Vert 75014 Paris• France • www.yoola.fr • Tél : +33 (0) 1 83 64 70 06 Fax : +33 (0) 1 79 75 37 76 • info@yoola.fr • SAS au capital de 15870 € • SIRET 510807464 00027 • RCS Paris 510 807 464• APE 7911Z – IM 075110275• Garantie APST • RCP APRIL ASSURANCE • TVA FR11510807464

En cas d'inexécution ou de mauvaise exécution par cette dernière des obligations résultant du contrat, peu importe que ces obligations aient dû être exécutées directement par YOOLA ou par l'intermédiaire de prestataires de services, contre lesquels YOOLA se réserve le droit d'exercer un recours.

13.4. Exonération de responsabilité de YOOLA

En aucun cas, YOOLA ne pourra être tenu pour responsable :

• En cas de circonstances relevant du fait de tiers étrangers à la fourniture des prestations prévues au contrat ou de la mauvaise exécution du contrat imputable au CLIENT. La responsabilité de YOOLA ne pourra en aucun cas être engagée pour des dommages indirects.

YOOLA ne pourra être tenue pour responsable de l'exécution des prestations achetées sur place par le CLIENT et non prévues au programme, ni des pré-acheminements ou post-acheminements pris à l'initiative du CLIENT.

Pour les voyages ou séjours, YOOLA ne peut être tenue pour responsable des modifications d'horaires ou d'itinéraires, du changement d'aéroport, de gare ferroviaire, de gare maritime provoqués par des circonstances indépendantes de sa volonté. Dans de telles conditions, le retard éventuellement subi ne pourra entraîner aucune indemnisation à la charge d'YOOLA.

• En cas de retard ou de non-exécution de ses obligations résultant d'un cas de force majeure.

ARTICLE 14 : CONDITIONS SPECIFIQUES DES FOURNISSEURS

Les conditions spécifiques des fournisseurs s'appliquent dans le respect des présentes Conditions Générales 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 Le transport

YOOLA s'engage à favoriser un déroulement optimal du voyage, sans pour autant engager sa responsabilité en cas de graves perturbations (grèves, conflits…), situations de force majeure (séismes, intempéries…), fait d'un tiers ou faute du CLIENT (présentation tardive à la gare ou à l'aéroport, non-respect des formalités administratives et douanières, non présentation à l'embarquement, etc.).

14.1.1. Le transport ferroviaire

Les conditions d'exécution du transport ferroviaire sont fixées par les transporteurs ferroviaires, le CLIENT s'engage donc à respecter les conditions d'utilisations et de ventes fixées par les transporteurs.

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 pour les titres de transport fournis par YOOLA si le CLIENT n'en fait pas la demande en amont de la conclusion du contrat. 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 pour les billets papiers, seul les billets électroniques pourront être réimprimer sans frais.

Bagages

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.

14.1.2. Le transport aérien

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.

Les vols peuvent être «non-stop» ou comporter une ou plusieurs escales avec ou sans changement d'appareil, sans que YOOLA en ait été nécessairement informé. Il en est de même pour les vols en connexion qui peuvent faire l'objet de changements d'appareils

Non présentation au départ

Si le Passager ne se présente pas à l´enregistrement d´un vol, le transporteur pourra annuler ses réservations pour les parcours en continuation ou en retour.

Tout voyage interrompu, abrégé, ou toute prestation non consommée du fait du passager ne donnera droit à aucun remboursement.

Si le passager 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

Si le passager organise lui-même son pré ou post-acheminement, nous lui conseillons de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour éviter tout risque de perte financière. Il est également conseillé de ne prévoir aucun engagement important le jour ou le lendemain du retour.

Les conséquences des retards (vol régulier manqué) lors des pré et post-acheminements qui sont organisés par le CLIENT lui-même ne peuvent être supportées par YOOLA.

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.

Pour le transport de fauteuils roulants, le passager doit obligatoirement faire connaître la nécessité de transport d'un fauteuil roulant dès son inscription afin que celle-ci soit validée par la compagnie. La validation du transport d'un fauteuil roulant ainsi que de matériel médical devra faire l'objet d'une déclaratio et d'une validation par la compagnie aérienne. Cette validation ne pourra intervenir qu'après validation du contrat par le client et émission des billets. Le passager s'engage à fournir tous les éléments demandés par la compagnie aérienne dans les meilleurs délais, notamment les dimensions du fauteuil roulant transporté. Pour le transport d'équipements spéciaux, le passager est invité à contacter le transporteur qui l'informera 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.

Si les bagages enregistrés ont été endommagés, retardés, perdus ou détruits, le passager devra le signaler à la compagnie aérienne selon les conditions déterminées par cette dernière. Toute réclamation non effectuée à l'aéroport lors de la récupération des bagages ne sera pas valide.

Il est recommandé aux passagers 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.

YOOLA ne peut être tenu pour responsable d'un refus d'embarquement de la compagnie.

14.2 Prestations terrestres

14.2.1. Classification de l'établissement

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie 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.

14.2.2. Prise en possession et libération de la chambre

YOOLA informera le CLIENT des horaires pratiqués par l'hôtel sur ses documents de voyage

14.2.3. Catégories de chambre

• Chambres individuelles : elles disposent d'un lit d'une personne et font l'objet d'un supplément. La salle de bain est partagée entre 2 chambres individuelles. Pour une salle de bain privative, merci de réserver une chambre double à usage individuel.

• Chambres doubles : elles disposent d'un grand lit pour deux personnes.

• Chambres twin : elles disposent de deux lits simples.

• Chambres triples : elles disposent de trois lits simples ou un lit double et un lit simple.

• Chambres quadruples : elles disposent de deux lits doubles ou un lit double et deux lits simples ou quatre lits simples.

14.2.4. Repas

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

• 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.

14.2.5. 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.

ARTICLE 15 : ASSURANCES

15.1. Assurance Responsabilité Civile Professionnelle

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

15.2. Assurance Voyage (CLIENT)

Une assurance « Assistance Rapatriement » a été souscrite par YOOLA auprès de la compagnie « APRIL ASSURANCE »

YOOLA conseille vivement de souscrire également l'offre d'assurance Multirisques souscrite par YOOLA auprès de la compagnie « APRIL VOYAGE ». L'assurance doit être souscrite au moment de l'inscription au voyage ou séjour.

Les formules suivantes sont proposées et garantissent le CLIENT dans les limites prévues dans les Conditions Générales déterminées dans les notices d'assurance et tenues à la disposition des CLIENTS :

- la formule « annulation », couvrant l'annulation contrainte du voyage par le CLIENT
- la formule « multirisque », couvrant outre l'assistance rapatriement, les dommages aux bagages, le retard d'avion, l'interruption de séjour, la formule « annulation » et la responsabilité civile du voyageur.

Les notices d'assurance sont publiées en intégralité sur le site Internet www.YOOLA.fr. En outre, YOOLA met à la disposition des CLIENTS qui le lui demande une copie des contrats proposés par « APRIL ASSURANCE » afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances en toute connaissance de cause.

En cas de sinistre :

- si le CLIENT a adhéré à l'assurance recommandée par YOOLA, il devra effectuer la déclaration de sinistre directement auprès de la compagnie d'assurance selon les modalités déterminées par les Conditions Générales de celle-ci.
- si le CLIENT n'a pas adhéré à l'assurance recommandée par YOOLA, il assumera les risques encourus, sans pouvoir prétendre à une quelconque indemnité de la part d'YOOLA, en dehors des cas prévus à l'article 13 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 16 : VOLS ET PERTES

YOOLA n'est pas responsable des vols commis à l'occasion du voyage ou séjour.

Le CLIENT est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts.

ARTICLE 17 : CESSION DU VOYAGE OU SÉJOUR

Le voyage ou séjour acquis par le CLIENT a un caractère personnel et ne pourra par conséquent faire l'objet d'une cession à un tiers sans l'accord préalable et écrit auprès de YOOLA 90 rue du Moulin Vert, 75014 Paris.

En tout état de cause, le voyage ou séjour ne pourra être cédé qu'à condition :

- que le CLIENT en ait informé YOOLA par tout moyen permettant d'en accuser réception au plus tard 7 (sept) jours avant le début du voyage ou séjour,
- qu'aucune prestation du voyage ou séjour n'ait commencé à produire ses effets,
- que le tiers réponde à toutes les conditions requises pour le voyage ou séjour.

Le CLIENT ne peut en aucun cas céder son (ses) contrat(s) d'assurance.

La cession du voyage ou séjour par le CLIENT à un tiers, lorsqu'elle aura été acceptée par YOOLA, engendrera des frais supplémentaires dus solidairement à YOOLA par le cédant et le cessionnaire.

ARTICLE 18 : DONNÉES PERSONNELLES

YOOLA collecte, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, des données à caractère personnel.

La collecte de ces données permet à YOOLA de gérer les demandes des CLIENTS et d'assurer l'exécution des commandes passées par ces derniers.

Certaines informations doivent être obligatoirement fournies à YOOLA ; elles sont signalées de manière visible dans le bon de commande et/ou contrat. A défaut de fourniture de ces informations par les CLIENTS, leurs demandes ne pourront pas être traitées. Les autres informations demandées sont facultatives.

YOOLA pourra, pour les besoins du voyage ou séjour, être amenée à transmettre ces données à ses prestataires (hôteliers, transporteurs…) et organisateurs des manifestations sportives ou culturelles.

Les CLIENTS disposent d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données les concernant conformément aux dispositions de la loi précitée auprès d'YOOLA – 90 rue du Moulin Vert – 75010 Paris.

ARTICLE 19 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble des informations transmises au CLIENT par YOOLA sont des créations pour lesquelles YOOLA est titulaire de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, sous réserve des dénominations et signes distinctifs relatifs aux manifestations sportives ou culturelles.

A cet égard, nous attirons également l'attention de chacun sur le fait que les événements sportifs eux-mêmes font l'objet d'une protection au titre de la propriété intellectuelle.

Le SITE, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, graphismes, logos, sons ou toutes autres données proposées par YOOLA demeurent sa propriété exclusive.

Il est concédé au CLIENT un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé des données proposées par YOOLA. Le droit ainsi concédé consiste en un droit de consulter les données et informations et un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé.

Toute autre utilisation, notamment commerciale, de la part du CLIENT est interdite.

Le CLIENT s'interdit notamment, de manière non exhaustive, de reproduire et/ou représenter pour un usage autre que privé, vendre, distribuer, émettre, traduire, adapter, diffuser et communiquer intégralement ou partiellement sous quelque forme que ce soit tout élément, informations ou données proposées par YOOLA.

ARTICLE 20 : RECLAMATION ET CONVENTION DE PREUVE

Toute demande d'informations, de précisions et réclamations éventuelles doit être adressée à YOOLA par tout moyen permettant d'en accuser réception dans les trente (15) jours suivants la fin du voyage ou séjour.

Les réclamations ne seront admises que dans la mesure où les difficultés dont elles font l'objet auront été signalées à YOOLA ou auprès du partenaire au cours de la prestation afin qu'il soit tenté d'y remédier, de sorte à limiter le préjudice subi par le CLIENT.

Aucune réclamation relative à une modification, retard, report et/ou interruption d'un événement sportif ou culturel ne sera recevable et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement.

En tout état de cause, le montant de toute réclamation ne saurait excéder le montant de la commande payée par le CLIENT.

Par ailleurs, les registres informatisés et les documents papier, conservés dans les systèmes informatiques ou physiques de YOOLA dans des conditions raisonnables de sécurité, seront considérés comme des preuves de communication et envois intervenus entre les parties en exécution des présentes Conditions Générales.

En cas de conflit entre les registres informatisés d'YOOLA et tout document du CLIENT, il est expressément convenu que les registres informatisés d'YOOLA primeront et seront seuls admis à titre de preuve.

ARTICLE 21 : MODIFICATIONS DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes Conditions Générales s'appliquent aux offres de vente publiées par YOOLA à compter du 1er aout 2018 et jusqu'à la publication par YOOLA de nouvelles Conditions Générales se substituant aux précédentes.

YOOLA se réserve le droit de modifier ces Conditions Générales 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 réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur, disponible sur le SITE.

ARTICLE 22 : NULLITE

Les clauses du présent contrat, considérées comme abusives ou contraire à l'ordre public, sont réputées non écrites

Le contrat restera applicable dans toutes ses dispositions autres que celles jugées abusives ou contraire à l'ordre public, s'il peut subsister sans lesdites clauses.

ARTICLE 23 : LOI APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Les présentes Conditions Générales ainsi que tout document contractuel échangé et établi avec YOOLA sont soumis au droit français.

Toutes contestations relatives à leur interprétation, exécution ou résiliation sont de la compétence exclusive des Tribunaux du ressort du Tribunal de Grande Instance de Paris ou du Tribunal de Commerce de Paris pour les CLIENTS ayant la qualité de commerçant.

Cette clause s'applique de plein droit, même en cas de référé, de demande incidente ou de pluralité de défendeur ou d'appel en garantie, ou de quelque action que ce soit relative au présent contrat.

ARTICLE 24 : EXTRAITS DU CODE DE TOURISME RELATIFS AUX FORFAITS TOURISTIQUES

Article L211-2

Constitue un forfait touristique 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 le forfait ;

2. Dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée ;

3. Vendue ou offerte à la vente à un prix tout compris.

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 a 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 art. 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 R211-4 ;
14. Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
15. Les conditions d'annulation prévues aux articles R211-9, R211-10 et R211-11 ;
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 :

1. 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 ;

2. 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 R211-4 ;
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 L211-12, 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 R211-4, 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 L211-14, 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.

Articles R211-12

Les dispositions des articles R.211-3 à R.211-11 doivent obligatoirement etre reproduites sur les brochures et les contres de voyages proposés par les personnes mentionnées à l'articles L.211-1

Article R211-13

L'acheteur ne peut plus invoquer le bénéfice de la clause prévue au 20° de l'article R.211-6 après que la prestation a été fournie.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R211-4 p – 90 rue du Moulin Vert – 75014 Paris • France • www.yoola.fr • Tél : +33 (0) 1 83 64 70 06 - Fax : +33 (0) 1 79 75 37 76 • info@yoola.fr • SAS au capital de 15870 € • SIRET 510807464 00027• RCS Paris 510 807 464 • APE 7911Z – IM075110275• Garantie APST • RCP APRIL ASSURANCE • TVA FR 11510807464