

## Conditions générales de vente

La combinaison de services de voyage qui vous est proposée est un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 II du code du tourisme.

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union Européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. L'entreprise EVATOOURS sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

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

Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme : Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

L'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat.

Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre l'organisateur ou le détaillant.

Les voyageurs peuvent céder leur forfait à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.

Le prix du forfait ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent (par exemple, les prix des carburants) et si cette possibilité est explicitement prévue dans le contrat, et ne peut en tout cas pas être modifié moins de vingt jours avant le début du forfait. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du forfait, le voyageur peut résoudre le contrat. Si l'organisateur se réserve le droit d'augmenter le prix, le voyageur a droit à une réduction de prix en cas de diminution des coûts correspondants.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution et être intégralement remboursés des paiements effectués si l'un des éléments essentiels du forfait, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début du forfait, le professionnel responsable du forfait annule celui-ci, les voyageurs peuvent obtenir le remboursement et un dédommagement, s'il y a lieu.

Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution avant le début du forfait en cas de circonstances exceptionnelles, par exemple s'il existe des problèmes graves pour la sécurité au lieu de destination qui sont susceptibles d'affecter le forfait.

En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.

Si, après le début du forfait, des éléments importants de celui-ci ne peuvent pas être fournis comme prévu, d'autres prestations appropriées devront être proposées aux voyageurs, sans supplément de prix. Les voyageurs peuvent résoudre le contrat sans payer de frais de résolution lorsque les services ne sont pas exécutés conformément au contrat, que cela perturbe considérablement l'exécution du forfait et que l'organisateur ne remédie pas au problème.

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage. L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti. Evatours a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE – CREDIT & CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : 3, place Marcel Paul – 92000 NANTERRE – Téléphone +33 (1) 70 96 63 40 si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de EVATOOURS/ VEFE

[https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=0178B9E558C963A53EB7088F712F206E.tplgr36s\\_1?cidTexte=JORFTEXT000036341772&dateTexte=20180713](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=0178B9E558C963A53EB7088F712F206E.tplgr36s_1?cidTexte=JORFTEXT000036341772&dateTexte=20180713)

## Conditions particulières de vente

### Article 1 : PREAMBULE

#### Article 1.1. Désignation du vendeur

EVATOOURS est une SAS au capital de 8 000 € dont le siège social est situé ZAC OBJECT'IFS SUD – 611, rue Paul Boucherot – 14123 IFS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de CAEN sous le numéro 439 604 224, au registre des opérateurs de voyages sous le numéro IM 014100009 (*ci-après dénommée « Evatoours »*)

Conformément à la réglementation en vigueur EVATOOURS a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de GROUPAMA ASSURANCE – CREDIT & CAUTION. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme : 3, place Marcel Paul – 92000 NANTERRE – Téléphone +33 (1) 70 96 63 40, et une assurance Responsabilité Civile Professionnelle auprès de ALLIANZ IARD 1, cours Michelet – CS 30051 – 92076 PARIS LA DEFENSE CEDEX – N° de Police EVATOOURS : 58212946

#### Article 1.2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par la société EVATOOURS de voyages à forfait, à destination de personnes ayant la qualité de consommateurs ou non-professionnels au sens du code de la consommation ou de voyageur au sens du code du tourisme et ayant la capacité juridique de contracter (*ci-après dénommé « le(s) Client(s) »*).

#### Article 1.3. Définitions

Client / Participant: personne physique ayant la qualité de consommateur ou de non-professionnel au sens du code de la consommation, ou de voyageur au sens du code du tourisme, qui contracte avec une Agence de Voyage dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Voyage à forfait : tous les séjours proposés par EVATOOURS et qui sont tous constitutifs d'un forfait au sens de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2. II du code du tourisme.

Site : Le Site [www.lescarnets-evatours.fr](http://www.lescarnets-evatours.fr) et l'intégralité de son contenu.

Contrat à distance : tout contrat conclu entre un professionnel et un consommateur, dans le cadre d'un système organisé de vente ou de prestation de services à distance, sans la présence physique simultanée du professionnel et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques.

Contrat de voyage : Il s'agit du contrat de séjour portant sur un Forfait Touristique tel que défini par l'article L211-2-III du Code du tourisme, et conclu entre Evatoours et le Client

Chèque Cadeau : Il s'agit du chèque cadeau comportant un numéro unique, rattaché à un Coffret Cadeau commercialisé par la société Evatoours.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou au professionnel de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement afin de pouvoir s'y reporter ultérieurement pendant un laps de temps adapté aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées (article L. 121-16 du code de la consommation).

#### 1.4 Capacité de contracter et porte fort

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, doit avoir au moins 18 ans et être capable juridiquement de contracter. Les personnes placées sous une mesure de protection judiciaire de tutelle ou de curatelle ont l'obligation lors de leur inscription, d'une part, de faire état de leur situation et d'autre part, pour les personnes placées sous curatelle, de fournir une autorisation écrite de leur curateur. Les personnes placées sous tutelle doivent voyager avec leur tuteur ou une personne habilitée par le juge des tutelles.

Toute personne concluant un contrat de Séjour avec EVATOOURS agit tant pour son compte que pour celui des personnes associées à sa réservation, il garantit et se porte fort d'être valablement autorisé à agir à ce titre, garantit la véracité des informations fournies par ses soins et s'engage avoir personnellement transmis à ses mandants l'intégralité de l'information précontractuelle et contractuelle utile et recueilli leur consentement.

### **1.5 Respect des consignes sanitaires**

Toute personne achetant un voyage, un séjour, ou toute autre prestation, s'engage à respecter, sous sa propre responsabilité, l'ensemble des protocoles sanitaires mis en place par les autorités ou les partenaires d'EVATOOURS pendant leur Séjour.

## **Article 2 : CONTENU ET CHAMP D'APPLICATION**

Les présentes conditions de vente, s'appliquent de plein droit aux forfaits (Séjours) commercialisés par EVATOOURS, soit sur le site [www.lescarnets-evatours.fr](http://www.lescarnets-evatours.fr) (ci-après « Site ») soit dans les brochures fournies par la société EVATOOURS à ses clients ou prospects.

Ces conditions de vente régissent les ventes de forfaits au sens du Code du Tourisme par EVATOOURS et, dans les cas où elles le stipulent expressément et seulement dans ces cas, les ventes d'autres prestations touristiques isolées. L'inscription ou la participation aux séjours et aux prestations commercialisés par la société EVATOOURS entraîne l'entière adhésion du client à ces conditions de vente et l'acceptation sans réserve de l'intégralité de leurs dispositions. Il est précisé qu'en cas de contradiction entre les présentes conditions et le contrat conclu entre le client et EVATOOURS, les dispositions du contrat prévaudront.

**Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant son achat immédiat ou la passation de sa commande.**

## **ARTICLE 3 : INFORMATION PRECONTRACTUELLE**

Le Client reconnaît avoir eu communication, préalablement à la passation de sa commande et/ou à la conclusion du contrat, d'une manière lisible et compréhensible, des présentes conditions générales de vente et de toutes les informations listées à l'article L. 221-5 du code de la consommation ainsi qu'à l'article R. 211-4 du code du tourisme.

Le client est invité à se reporter pour l'information détaillée des prestations proposées aux fiches descriptives du voyage ou du séjour telles que présentées sur le site internet de la société, dont l'information a autorité sur les autres documents précontractuels communiqués. Les informations publiées sur le site internet concernant les prestations proposées peuvent être actualisées et évoluer à tout moment jusqu'à la réservation définitive du client et lui seront confirmées avant sa demande de réservation (ou demande d'inscription) définitive.

Les parties conviennent expressément que EVATOOURS pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de séjour, ainsi qu'aux itinéraires des circuits, etc. Le prix applicable est le prix en vigueur au moment de la demande de réservation (ou demande d'inscription) pour le voyage concerné et est confirmé au client avant son acceptation définitive.

## **ARTICLE 4 : PRIX**

### **Article 4.1 – Le prix inclut / n'inclut pas**

Les séjours EVATOOURS mentionnent ce qui est compris dans le prix. Il appartient au Client de bien lire ces informations.

Tous les prix sont proposés TTC et en Euros.

Sauf disposition contraire dans le descriptif du voyage, les assurances, les boissons, les dépenses à régler sur place, **et les frais supplémentaires générés par des régimes alimentaires particuliers...** ainsi que tout service ou prestation non expressément mentionnés au descriptif ne sont pas compris dans le prix.

Sauf mention contraire, les réductions de prix et offres spéciales mentionnées sur le site ne sont pas cumulables entre elles, ni avec d'autres réductions de prix ou offres promotionnelles proposées ponctuellement par EVATOOURS. D'une manière générale, sauf mention contraire, les offres promotionnelles ne sont pas cumulables entre elles. Il est précisé que les offres promotionnelles ne concernent pas les clients ayant déjà effectué leur réservation à la date de l'offre. Aucun remboursement ne pourra donc être effectué dans ce cas. Les réductions proposées sont limitées au stock alloué à chaque produit concerné. L'intégralité de la réduction s'applique si la date de départ est comprise dans la période ouverte à la réduction.

## Article 4.2 – Révision du prix

Les prix pourront être modifiés par EVATOOURS à tout moment avant la demande de réservation effective du client. En cas de changement de prix en vigueur entre la demande et l'inscription définitive, ce changement lui sera confirmé avant toute inscription définitive.

Conformément à l'article L. 211-12 du code du tourisme, le prix pourra être modifié à la hausse ou à la baisse même après validation de la réservation et l'inscription définitive pour prendre en compte l'évolution selon :

1° Le niveau des taxes ou redevances sur les services de voyage compris dans le contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du contrat, y compris les taxes touristiques.

L'application éventuelle d'une majoration de prix en application de l'alinéa précédent sera notifiée de manière claire et compréhensible au Client et assortie d'une justification et d'un calcul, sur support durable, au plus tard vingt jours avant le début des prestations.

Réciproquement, le Client peut demander une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1° qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage ou du séjour.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le voyageur peut accepter la modification proposée, ou demander la résiliation du contrat sans payer de frais de résiliation et obtenir le remboursement de tous les paiements déjà effectués

## ARTICLE 5 : MODALITES DE RESERVATION ET DE PAIEMENT

### Article 5.1. Modalités de réservation et d'inscription

#### Article 5.1.1. Demande d'inscription

Le client intéressé par l'un des séjours proposé par EVATOOURS, effectue, soit sur le site internet [www.lescarnets-evatours.fr](http://www.lescarnets-evatours.fr), soit par téléphone, soit par courrier postal, une demande de réservation. Avant toute inscription, il convient de lire l'intégralité des informations générales sur notre site internet.

#### 5.1.1.1 – Demande d'inscription par Téléphone ou sur le Site

Le Client pourra demander son Inscription à un Séjour :

- Soit en complétant la fiche de contact sur le Site [lescarnets-evatours.fr](http://lescarnets-evatours.fr), en indiquant des coordonnées de contact et le référence du séjour souhaité
- Soit en contactant directement le service commercial d'Evatoours aux horaires de bureau affichées sur le Site, au 02.61.45.30.94.

Dans les deux cas, le service commercial prend contact, le plus rapidement possible, avec le Client, afin d'engager les échanges précontractuels, fournir toute information utile, et pour confirmer la disponibilité ou non du séjour. En cas d'indisponibilité du séjour, le Service Commercial pourra proposer des produits de substitution ou des alternatives de dates, que le Client est libre d'accepter ou de refuser.

Une fois que le Client accepte la proposition du Service Commercial d'EVATOOURS, une confirmation d'inscription sera envoyée.

Un bulletin d'inscription permettant d'obtenir auprès du client l'intégralité des renseignements nécessaires au voyage, ainsi que les conditions générales de vente et d'assurance sont également envoyés au Client, et devront être retournés à EVATOOURS sous un délai de 5 jours ouvrable.

Un acompte d'un montant de 70% du prix du séjour sera alors demandé. Lorsque le séjour est réservé dans le cadre d'un Coffret Cadeau Evatours, le numéro du Chèque Cadeau doit être communiqué au téléconseiller. Lorsque le Chèque Cadeau est confirmé comme étant valide, il vaut paiement du séjour dans la limite de sa valeur faciale.

#### **5.1.1.2. – Inscriptions par courrier postal.**

Dans ce cas, le Client envoie un bulletin d'inscription papier indiquant le voyage choisi, et un chèque d'un montant de 70% du prix du séjour au siège de la société EVATOOURS.

Cette demande est traitée par nos services, qui prennent contact avec le Client dans les conditions indiquées à l'article 5.1.1.1 ci-avant.

#### **5.1.1.3. – Dispositions communes pour des inscriptions par tout moyen (Internet, Téléphone, Courrier)**

Pour certains séjours, EVATOOURS peut en outre solliciter la remise d'un dossier d'inscription complémentaire au moment de la demande de réservation.

Dans ce cas, il appartient au Client de compléter ce formulaire en répondant à l'intégralité des questions posées. Toute demande particulière, et notamment toute demande de repas spéciaux pour raisons médicales ou autres, devra être formulée par le client et par écrit lors de l'inscription. Ces demandes spécifiques devront être acceptées par EVATOOURS et impérativement figurer dans le contrat de voyage pour lui être opposables.

Dans le cas de certains séjours, des conditions peuvent être exigées des clients, qui sont précisées dans les informations précontractuelles et notamment sur les fiches descriptives.

EVATOOURS se réserve la possibilité de refuser une inscription si le candidat ne remplit pas les conditions exigées par le séjour au vu des dossiers d'inscription, ou lorsque les conditions de sécurité du Participant ne sont pas remplies. L'inscription implique l'acceptation de toutes les clauses des conditions générales de vente. Toute fausse déclaration, absence d'information ou information incomplète ou erronée peut entraîner le refus du participant et l'annulation, à ses frais, et dans les conditions d'annulation applicables de son séjour, si le séjour est commencé, sans que la responsabilité de la société ne puisse être recherchée.

**D'une façon générale, si des informations, en particulier des informations d'ordre médical ou alimentaire (régimes spécifiques ou allergies) ont été cachées ou n'ont pas été mentionnées par le client à l'inscription, et qu'elles ont pour conséquence l'impossibilité d'accueillir le participant sur le séjour (programme non compatible notamment), tous les frais engagés par la société retenus sur les sommes déjà versées, ou seront facturés au client.**

#### **Article 5.1.2 Documents de séjour**

Avant le départ, le client reçoit, à l'adresse email renseignée, ses coordonnées d'accès (login et mot de passe) lui permettant de consulter son espace personnel sur l'application « Les Carnets d'Evatours » (dans lequel il pourra consulter toutes les informations relatives au séjour).

#### **Article 5.2 Modalités de paiement**

##### **Article 5.2.1. Modes de paiement**

Les séjours EVATOOURS peuvent être réglés par carte bancaire, par chèque (à l'ordre d'EVATOOURS), par virement, par chèque vacances, et par un Chèque Cadeau.

Le Client garantit à EVATOOURS qu'il dispose des autorisations éventuellement nécessaires pour utiliser le mode de paiement choisi par lui, lors de la validation du contrat.

EVATOOURS se réserve le droit de suspendre toute gestion de réservation et toute exécution des prestations en cas de refus d'autorisation de paiement par carte bancaire de la part des organismes officiellement accrédités ou en cas de non-paiement de toute somme due au titre du contrat.

### **Article 5.2.2. Versement d'un acompte à l'inscription**

Conformément aux dispositions de l'article 5.1 ci-avant, et sauf offre promotionnelle contraire, un acompte est demandé au Client avant la prise en compte de sa demande d'inscription.

Lorsque l'inscription au voyage intervient au moins 45 jours avant le départ, un acompte de 70% du prix du Séjour est demandé.

Lorsque l'inscription au voyage intervient moins de 45 jours avant le départ, un versement de 100% du prix sera demandé au client.

Lorsque le séjour est réglé au moyen d'un Chèque Cadeau, d'une valeur faciale supérieure à 70% du Séjour, le Chèque Cadeau est réputé constituer un acompte sur ledit Séjour. Lorsque la valeur faciale du Chèque Cadeau est inférieure à 70% du prix du Séjour, le Client devra compléter le montant pour arriver à 70%.

### **Article 5.2.3. Paiement du solde**

Le client ayant réservé son séjour plus de 45 jours avant le départ doit impérativement solder son voyage au moment de recevoir ses documents de voyage, et au plus tard 30 jours avant le départ (date de réception du paiement) par téléphone, par virement, ou un chèque.

Dans le cas de paiement du solde par chèque, celui-ci doit parvenir à EVATOOURS au plus tard 30 jours avant le départ, avec mention du numéro de dossier au dos du chèque.

En l'absence de paiement du solde dans le délai ci-dessus, EVATOOURS ne sera pas tenue de conserver la disponibilité du séjour, et d'une manière générale, des prestations, qui sont considérées comme annulées du fait du client. Dans ce cas, EVATOOURS sera en droit de conserver une somme correspondant à l'indemnité d'annulation prévue à l'article 8 ci-dessous, ainsi que les frais de service (le cas échéant) et les assurances souscrites, qui ne sont pas remboursables.

Lorsque le séjour est payé en utilisant un Chèque Cadeau, aucun remboursement en Numéraire n'est réalisé, le Client recevant un nouveau Chèque Cadeau, dont la valeur faciale sera minorée du montant des frais d'annulation facturés au Client.

## **ARTICLE 6 : ABSENCE DE DROIT DE RETRACTATION**

L'article L. 221-28 du code de la consommation dispose que le droit de rétractation ne peut être exercé pour les contrats de prestations de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voiture, de restauration ou d'activités de loisirs qui doivent être fournis à une date ou à une période déterminée. L'article L. 221-2 du code de la consommation exclut également cette faculté pour les transports de personnes et les forfaits touristiques.

Le Client ne disposera donc d'aucun droit de rétractation.

## **ARTICLE 7 : CESSION DU CONTRAT**

*Les Carnets d'Evatoours* - ZAC Object'Ifs Sud - 611 rue Paul Boucherot - 14123 IFS

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du Tourisme, le client peut céder son contrat à un tiers qui remplit les mêmes conditions que lui (modes d'hébergement et de pension identiques...), tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le client ne peut pas céder son (ses) contrat(s) d'assurance ou d'assistance.

Le cédant est tenu d'informer EVATOOURS de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard 7 jours avant la date de début du séjour. Un nouveau contrat sera établi au nom du cessionnaire.

La cession du contrat peut entraîner, des frais administratifs de cession, calculés en fonction du temps passé par les équipes EVATOOURS (au taux de 50€HT de l'heure avec un minimum de 100€HT) ainsi que, le cas échéant, les frais supplémentaires supportés par EVATOOURS en raison de cette cession.

Le cédant du contrat et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement intégral du Séjour ainsi que des frais, redevances ou autres coûts supplémentaires éventuels occasionnés par cette cession.

## ARTICLE 8 : MODIFICATIONS ET ANNULATIONS

Conformément à l'article L. 211-14 I du Code du Tourisme, le client peut résoudre le contrat à tout moment moyennant le paiement des frais ci-dessous.

Toute demande d'annulation ou de modification d'une réservation (effectuée par internet ou par téléphone) émanant du client devra être faite par courrier R.A.R adressé à « **Service Qualité, EVATOOURS, ZAC OBJECT'IFS SUD – 611, rue Paul Boucherot – 14123 IFS**. La date de réception de la confirmation précitée sera celle retenue pour le calcul des frais visés ci-avant.

En cas d'annulation ou de modification de toute prestation commandée en ligne ou par téléphone, la prime d'assurance n'est pas remboursable.

Toute annulation ou modification émanant du client dans le cadre de l'article L211-14 I du Code du Tourisme, ou d'EVATOOURS, entraîne la perception des frais détaillés ci-après.

### Article 8.1 Modifications

#### Article 8.1.1 Modifications du fait du client

Toute modification est soumise à l'acceptation d'EVATOOURS.

**Toute demande de modification faite par le client, donnera lieu à l'application de frais administratifs d'un montant de de 80€HT (correspondant au temps passé par nos équipes à traiter la demande) par personne ainsi que, le cas échéant, de tous frais supplémentaires supportés par EVATOOURS en raison de cette modification**

#### Article 8.1.2. Modifications du fait d'EVATOOURS

##### Modifications mineures

EVATOOURS se réserve la possibilité, conformément aux dispositions de l'article L. 211-13 du code du tourisme, de modifier unilatéralement les clauses du contrat, à l'exception du prix, dès lors que la modification est mineure. EVATOOURS avertira en ce cas le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, sans que cette modification mineure ne donne droit à remboursement ni indemnisation.

Les modifications mineures peuvent notamment être : modification ou suppression d'une activité non essentielle, modification de l'hébergement sans modification de la qualité du séjour, etc....

Le refus de la modification mineure par le client entraînera la résolution du contrat du fait du client et la perception par EVATOOURS des frais de résolution détaillés à l'article 8, comme si le client avait annulé le séjour de son initiative.

##### Modifications importantes

Si EVATOOURS était amenée à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le client à la suite d'un événement extérieur irrésistible, EVATOOURS avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit d'accepter la modification du voyage, soit éventuellement un voyage de substitution, soit de résilier le contrat sans frais.

Le client pourra donc :

- Soit accepter la modification proposée (ou le voyage de substitution s'il est proposé),
- Soit résilier le contrat et annuler son séjour.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution acceptées entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Lorsque la ou les prestations de substitution entraînent une hausse de prix, le client en est également informé. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. À défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

Dans tous les cas, le client ne pourra prétendre à aucune indemnisation supplémentaire si la modification est contrainte par le comportement d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, soit à la force majeure, et à aucun remboursement quel qu'il soit lorsque la modification est liée au comportement du client.

## Article 8.2 Annulations

### Article 8.2.1 Annulation du fait du client

Sauf dispositions contractuelles ou conventionnelles contraires convenues entre EVATOOURS et le Voyageur lors de la conclusion du Contrat de Séjour, toute annulation du client entraînera la facturation par EVATOOURS au Client, de frais d'annulation.

Quel que soit la date de l'annulation, ce montant s'élèvera à :

- 30% du Prix du Séjour si l'annulation intervient entre l'inscription et plus de 30 jours avant le départ
- 60% du prix du Séjour si l'annulation intervient entre 30 et 15 jours avant le départ
- 100% du prix du Séjour si l'annulation intervient à 14 jours ou moins du départ du séjour, l'intégralité des frais liés au séjour ayant été engagés par EVATOOURS à cette date.

### Interruption du séjour

Par ailleurs, l'interruption du séjour par le client ou sa renonciation à certains services ou prestations compris dans le forfait, ne pourra donner lieu à aucun remboursement ou avoir, même partiel.

### Défaut de paiement du solde

EVATOOURS se réserve le droit d'annuler l'inscription d'un Participant, aux torts exclusifs dudit Participant, s'il n'a pas versé à EVATOOURS, le solde de son séjour, au moins 31 jours avant le départ du séjour.

### Circonstances exceptionnelles et inévitables

Le client a également la possibilité d'annuler son contrat sans frais de résolution avant le départ dans les conditions prévues par l'article L. 211-14 II du Code du Tourisme, en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables survenues au lieu de destination ou à proximité, ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat ou sur le transport des passagers vers le lieu de destination étant précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera sur des éléments objectifs qu'il appartiendra au client de démontrer. Il est à noter que des modifications de dates d'examen ou de concours **ne constituent pas** des circonstances exceptionnelles et inévitables. Il appartient au client de se renseigner de sa disponibilité avant de réserver un séjour.

### Article 8.2.2. Annulation du fait d'EVATOOURS

EVATOOURS peut annuler le voyage ou le séjour avant départ et, à défaut de solution de remplacement au tarif en vigueur acceptée par le Client, rembourser l'intégralité des sommes versées sans être tenu à une indemnisation supplémentaire si elle est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables.

Dans les autres cas, si EVATOOURS décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, EVATOOURS remboursera le client de l'intégralité des sommes versées et lui versera une indemnité au moins égale à la pénalité que celui-ci aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date, conformément à l'article 8 des présentes conditions générales de vente.

EVATOOURS procédera aux remboursements dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat.

## ARTICLE 9 : ASSURANCES

Aucune assurance couvrant les frais d'annulation du contrat, les bagages, l'assistance/rapatriement en cas d'accident, de maladie ou de décès, n'est comprise dans les formules de voyages. Toutefois, **EVATOOURS encourage très fortement le client** à souscrire une assurance optionnelle en ce sens aux conditions et aux tarifs mentionnés dans la brochure, ou sur le Site dans la rubrique « Nos Assurances voyage ». Il vous appartient de vérifier que votre choix est en adéquation avec vos besoins. Nos services commerciaux peuvent répondre à toute question à ce sujet.

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, nous vous rappelons que nos assurances sont destinées à des fins non professionnelles, et viennent en complément d'un service vendu par un fournisseur. A ce titre, nous vous informons que vous devez vérifier que le Participant n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres couverts par nos contrats. En cas de souscription d'un produit d'assurance qui ferait double emploi, vous disposez d'un délai de renonciation de 14 jours (et au plus tard jusqu'au départ du séjour), à condition d'informer EVATOOURS de ce choix par écrit, de démontrer qu'il est déjà couvert, et qu'aucun sinistre garanti par l'assurance soit en cours.

En cas d'annulation du voyage ou du séjour par le client, la prime d'assurance n'est pas remboursable. En outre, ces assurances sont non cessibles. Les frais d'annulation sont remboursés après étude de votre dossier par la compagnie d'assurance, dans les conditions du contrat.

## ARTICLE 10 : PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Le participant doit s'assurer que sa condition physique est adaptée au voyage envisagé et signaler au moment de l'inscription tout état de grossesse, d'handicap ou d'infirmité qui pourrait empêcher au bon déroulement du voyage dans ces conditions optimales de sécurité pour le Participant.

Malgré tous nos efforts pour limiter ces cas, nos séjours ne sont pas tous accessibles aux personnes à mobilité réduite. Ces personnes doivent se signaler afin qu'EVATOOURS puisse étudier la faisabilité du voyage en fonction des besoins particuliers exprimés. EVATOOURS devra valider auprès de ses prestataires les possibilités en termes de conformités de services, d'aménagements et de disponibilités notamment pour les hébergements et transports au préalable à l'inscription.

EVATOOURS ne saurait être tenue responsable d'une insuffisance physique révélée au cours d'un voyage si le client ne l'a pas informé au moment de l'inscription. Pour ces raisons, EVATOOURS se réserve le droit de refuser leur inscription dans le cas où leur état de santé soit incompatible avec les prestations proposées, pour des raisons de sécurité.

## ARTICLE 11 : SECURITE

*Les Carnets d'Evatoours* - ZAC Object'Ifs Sud - 611 rue Paul Boucherot - 14123 IFS

Pour profiter pleinement de nos séjours, le Participant doit être autonome, et dans un état de santé compatible avec les déplacements, les activités et les structures d'accueil.

Vu le caractère particulier de nos Séjours, le participant doit prendre conscience qu'il peut encourir des risques inhérents à la pratique de randonnées et d'activités en milieu naturel, à l'altitude et ses variations parfois importantes et rapides. Si les circonstances l'imposent, en particulier pour des raisons climatiques, techniques, des événements imprévus ou de déficience physique d'un des participants du groupe, EVATOOURS se réserve le droit directement ou par l'intermédiaire de ses accompagnateurs de remplacer un moyen de transport, un hébergement ou un itinéraire par un autre, ainsi que les dates et les horaires de départ, sans que les participants puissent prétendre à aucune autre indemnité. EVATOOURS se réserve le droit d'expulser à tout moment une personne dont le comportement peut être considéré comme mettant en danger la sécurité du groupe ou le bien-être des participants. Dans ce cas, tout rapatriement est à la charge du Participant

## **ARTICLE 12 : NON-CONFORMITE**

Lorsqu'un client constate qu'un service n'est pas fourni tel que prévu, afin de ne pas en subir les inconvénients pendant toute la durée de son séjour, il doit immédiatement en aviser EVATOOURS afin de régler le litige sur place. Les défauts et/ou vices constatés donneront lieu à rectification, substitution, réduction de prix ou remboursement dans les meilleurs délais, compte tenu de l'importance de la non-conformité et de la valeur des services de voyage concernés.

En cas de proposition d'EVATOOURS d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix en raison de la baisse constatée et justifiée de la qualité du séjour, le voyageur ne peut refuser les autres prestations proposées que si elles ne sont pas comparables à ce qui avait été prévu dans le contrat ou si la réduction de prix octroyée n'est pas appropriée.

Les observations sur le déroulement du voyage doivent parvenir à EVATOOURS dans les 30 jours suivant le retour, par courrier recommandé avec avis de réception, accompagné des justificatifs appropriés. L'étude des dossiers de réclamation portera uniquement sur les éléments contractuels et objectifs de la réservation. Toute appréciation d'ordre subjectif ne sera pas prise en compte. Le dédommagement éventuellement consenti pour une réclamation portant sur les prestations terrestres ne pourra être basé que sur le prix de ces dernières.

La remise éventuelle de questionnaires par le prestataire ou le fournisseur à la fin du voyage est uniquement destinée à établir des statistiques sur les prestations. Ils ne pourront donc, en aucun cas, être considérés comme des éléments du dossier d'après-vente du client.

Le client n'aura droit à aucune indemnisation si l'organisateur ou le détaillant prouve que la non-conformité est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

## **ARTICLE 13 : LIMITATION DE RESPONSABILITE**

Conformément à l'article L. 211-17, IV du code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts qu'EVATOOURS serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit sauf préjudices corporels ou dommages causés par négligence, sera limité à trois fois le prix total hors taxes des prestations, à l'exception des préjudices corporels et des dommages causés intentionnellement ou par négligence.

## **ARTICLE 14 : EQUIPEMENT**

Les équipements de sécurité nécessaires aux activités proposées dans le cadre des séjours EVATOOURS seront fournis par les prestataires qui sont chargés de ces activités.

Certaines activités nécessitent des équipements de confort (chaussures adaptées à des randonnées par exemple). Lorsque ces équipements sont conseillés, cette information sera communiquée aux clients préalablement à la réservation définitive, et sera rappelée dans les documents qui leur sont remis dans le dossier séjour. Si le client ne suit pas ces conseils, il le fait sous sa propre responsabilité. Si EVATOOURS est amenée à engager des frais pour le compte d'un participant qui ne posséderait pas ces équipements, ces frais restent à la charge du Client, qui s'engage à les rembourser à EVATOOURS le cas échéant.

#### **ARTICLE 15 : SOINS, ALLERGIES ET TRAITEMENTS**

Il appartient au Client d'informer, par écrit, EVATOOURS de tout problème médical connu ou traitement en cours **et compris des allergies alimentaires**, pour ne pas mettre en danger sa santé. La responsabilité de la société EVATOOURS et de ses employés ne pourra jamais être engagée en cas de manquement à ces consignes. Dans l'éventualité d'une absence d'information, le participant s'expose, à ses frais, à son retour anticipé ou à la résiliation du contrat.

#### **ARTICLE 16 : VOLS, PERTES, DEGRADATIONS**

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux, matériel informatique...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyage. EVATOOURS n'est pas responsable des vols commis pendant le séjour. Le client est seul responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus pendant son séjour. Il en va de même en cas de vol, dégradation ou casse d'objets personnels des participants pendant le séjour.

#### **ARTICLE 17 : TOURISME RESPONSABLE ET SOLIDAIRE**

EVATOOURS s'est engagée en faveur du tourisme durable, par la mise en place d'une politique plus respectueuse de l'environnement, des ressources, du patrimoine, et de l'économie locale, des régions visitées. EVATOOURS encourage chacun de ses clients à adopter un comportement responsable, actif, volontaire et solidaire lors de ses voyages.

#### **ARTICLE 18 : DONNEES PERSONNELLES**

##### **Article 18.1. Données collectées**

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, EVATOOURS met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires. A ce titre, EVATOOURS est susceptible de collecter vos données à caractère personnel, à savoir :

- Des informations sur votre état civil (nom de naissance, nom d'usage, prénom, date et lieu de naissance),
- Des informations de contact (adresse postale, coordonnées téléphoniques, adresse email),
- Des éléments justifiant de votre identité (pièce d'identité ou numéros de pièces d'identité),
- Des informations dites « sensibles » (informations sur votre santé (allergies, état général de santé), et régime alimentaires (y compris lorsque c'est susceptible d'avoir une connotation religieuse ou philosophique).

##### **Article 18.2. But poursuivi**

La collecte de ces données personnelles est indispensable à l'exécution contractuelle et en cas de refus de les communiquer, le client s'expose à des difficultés d'exécution de la prestation qui ne pourront donner lieu à l'engagement de la responsabilité d'EVATOOURS. L'inscription à un voyage EVATOOURS implique que vous pouvez être amené à recevoir des documents d'information ou des documents commerciaux sur les produits et voyages proposés par EVATOOURS. Les durées de conservation sont indiquées à l'article 21.4 ci-après. Vous pouvez refuser

de recevoir cette information en envoyant un mail à l'adresse [qualite@evatours.fr](mailto:qualite@evatours.fr) ou selon les modalités exposées dans notre politique de confidentialité.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but d'assurer la gestion de la clientèle du Vendeur, dans le cadre de la conclusion du contrat et de son exécution, sur la base de votre consentement. Elles ne sont utilisées que pour les finalités auxquelles le Client a consenti.

### **Article 18.3. Personnes autorisées à accéder aux données**

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées sont les suivantes :

- Le personnel salarié d'EVATOOURS intervenant dans l'organisation et le déroulement de l'ensemble des aspects du séjour,
- Les administrations, et autorités publiques dans le cadre de l'organisation ou l'autorisation du séjour,
- Les compagnies d'assurance,
- Les partenaires d' EVATOOURS, fournisseurs des prestations de services réservées ( guides, hôteliers, restaurateurs)

### **Article 18.4. Conservation des données**

Ces données à caractère personnel collectées sont conservées pendant la durée de conservation légale relative à la finalité du traitement et au plus pendant 5 ans. Les données à caractère personnel relatives à la carte bancaire du Client sont conservées exclusivement dans le délai nécessaire pour la réalisation de la transaction. EVATOOURS met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'Internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et EVATOOURS ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

### **Article 18.5. Droits du titulaire des données collectées**

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque utilisateur dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de modification, d'opposition et de rectification, pour des motifs légitimes, à la collecte et au traitement de ses données à caractère personnel. Il est possible de demander à ce que ces données soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou effacées. Ces droits peuvent être exercés en écrivant un courrier signé au délégué à la protection des données d'EVATOOURS [qualite@evatours.fr](mailto:qualite@evatours.fr) en joignant à votre demande une copie de votre pièce d'identité. À tout moment, le Client peut introduire une réclamation auprès de la CNIL selon les modalités indiquées sur son site Internet (<https://www.cnil.fr>).

### **Article 18.6. Modification de la clause**

EVATOOURS se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, EVATOOURS s'engage à publier la nouvelle version sur son site.

## **ARTICLE 19 : RESOLUTION DES LITIGES**

Après avoir saisi EVATOOURS d'une non-conformité ou de toute autre contestation et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, 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)

Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

## **ARTICLE 20 : DROIT APPLICABLE**

Tout contrat conclu entre EVATOOURS et le client est soumis au droit français.