



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES

1. GÉNÉRAL

Données, accréditations et coordonnées principales :

EVENTS ARENA TRAVEL, S.L

Adresse : Carrer de Zamora, 46 (6-5) - 08005 - Barcelone, Espagne.

Téléphone : +34 600 042 580

E-mail : info@events-arena.com

Numéro d'Identification Fiscal : B10708691

Numéro de TVA intracommunautaire : ESB10708691

Assurance : 022S00378CAV (Markel)

S.L au capital social de 4.250 €

Inscrite au « Registro Mercantil » de Barcelone, Espagne : Tomo 48337 - Folio 0080 - Número 1104.

L'organisation technique et opérationnelle de la commercialisation de billetterie et de voyages combinés mis à disposition sur ce Site est à la charge d'EVENTS ARENA TRAVEL, S.L. L'usage de ce Site web et l'achat de services qui y sont listés, implique l'acceptation entière et irrévocable de ces Conditions Générales de Ventes, et plus largement des lois en vigueur (dans les pays de destination du voyageur et de domiciliation de l'entreprise EVENTS ARENA TRAVEL, S.L) dans le cadre des secteurs d'activités touristique et évènementiel, aux niveaux local et européen.

2. CONDITIONS PROPRES AUX ÉVÈNEMENTS INCLUS DANS LE PACKAGE

EVENTS ARENA est agence officielle ou agréée d'une variété d'entités sportives, culturelles ou ludiques et distributrice d'organismes d'évènements ou d'activités, ainsi que d'acteurs commerciaux du secteur de l'évènementiel sportif et culturel, principalement en Europe occidentale.

Ainsi, EVENTS ARENA agit en tant que canal de distribution de ces acteurs, pour pouvoir proposer l'accès à une sélection d'évènements au travers de l'achat de billetterie officielle et autres services liés à ces évènements.

EVENTS ARENA, en tant qu'intermédiaire, est responsable de la gestion diligente des commandes qui lui sont confirmées, de transférer aux utilisateurs toutes les informations concernant l'évènement ou l'activité - préalablement fournies par l'organisateur - ainsi que de remettre à l'organisateur les demandes du consommateur final. Par ailleurs, EVENTS ARENA répondra devant le consommateur de toute autre obligation lui correspondant en tant

qu'intermédiaire, d'après la législation en vigueur et applicable. De son côté, l'organisateur de l'évènement répond de l'exécution correcte de l'évènement en question.

2.1 – Prix du billet

IMPORTANT: Le billet qui permettra au consommateur final d'accéder à l'enceinte où se déroulera l'évènement choisi, aura parfois une valeur faciale différente de celle du billet acheté en ligne.

Les grands évènements sportifs ou culturels en Europe ayant très peu de disponibilités destinées au grand public et étant souvent réservés aux membres ou abonnés de l'entité sportive qui reçoit, la plupart des billets mis à disposition sont mis en vente à un prix supérieur à leur valeur nominale, si celle-ci existe.

Cette dernière n'est qu'une valeur standard, évolutive et indicative du prix du billet lors de l'ouverture (éventuelle) des ventes publiques par l'entité et ne reflète ni la valeur de celui-ci sur le marché au moment de la réservation, ni les tarifs d'achat en vigueur via des plateformes officielles des entités. EVENTS ARENA, en tant que distributeur agréé, permet donc d'avoir accès à des évènements qui ne sont parfois pas ouverts à la vente au moment de la commande, ou à guichets fermés au grand public et donc inaccessibles à ces tarifs faciaux par le consommateur final.

En conséquence de ce manque de disponibilité, dans certains cas précis, les différences entre la valeur faciale et celle du billet acheté pourront être très grandes pour les grands évènements sportifs (notamment) en fonction des politiques tarifaires des clubs et de la réalité du marché (classiques, matchs décisifs, Ligue des Champions, finales, grands évènements prisés ou complets, etc.).

2.2 – Placement dans l'enceinte

En accord avec la politique commerciale de la plupart des entités organisatrices d'évènements en Europe, nous garantissons toujours au minimum un placement par paires dans l'enceinte, le plus groupé et proche possible, pour assister à l'évènement (sauf si indiqué différemment sur la page du produit ou service).

Dans la grande majorité des évènements, une paire se définit de la manière suivante, avec des sièges côte-à-côte sur une même file :

FILE 2	S1	S2	S3
FILE 1	S1	S2	S3

Lors de certains grands évènements très attendus et à guichets fermés, dans certains cas exceptionnels, une paire pourra également se définir des manières suivantes :

- Sièges l'un derrière l'autre, sur deux files consécutives :

FILE 2	S1	S2	S3
FILE 1	S1	S2	S3

- Sièges l'une derrière l'autre, sur deux files et deux sièges consécutifs :

FILE 2	S1	S2	S3
FILE 1	S1	S2	S3

- Sièges sur la même file avec un siège d'écart (il suffira donc de se décaler d'un siège) :

FILE 2	S1	S2	S3
FILE 1	S1	S2	S3

Le placement ensemble pour 3 spectateurs ou plus, ne peut être garanti à 100% mais sera possible en fonction des disponibilités des entités sportives. EVENTS ARENA fera toujours le maximum pour grouper au maximum les consommateurs finaux d'un même groupe, dans l'enceinte de l'évènement.

Par ailleurs, EVENTS ARENA se réserve le droit d'allouer une catégorie de billets supérieure à celle choisie par le consommateur s'il en a la possibilité et le besoin opérationnel.

2.3 – Formats des billets et logistiques

Les billets d'accès aux événements listés pourront avoir divers formats, en fonction des politiques des entités organisatrices.

Voici les principaux types de formats de billetterie (liste non-exhaustive):

- Billet cartonné, format traditionnel, livré à la réception de l'hôtel ou à collecter sur place
- Ebillets au format PDF
- Tickets mobiles au format QR code

Le format du billet réservé dépendra directement de l'évènement en question et de son organisateur (voire de la catégorie choisie), et le consommateur s'engage à accepter et à respecter les prérequis que supposerait tel ou tel format, dans le cadre de l'utilisation du billet.

Le format du billet ne sera connu que lors de la répartition des billets à l'approche de l'évènement, et le consommateur ne pourrait prétendre à aucun remboursement ni dédommagement si le format ne lui convenait pas, car cet élément est à l'entière appréciation de l'organisateur de l'évènement pour assurer son déroulé dans de bonnes conditions, qu'elles soient sanitaires, sécuritaires ou opérationnelles.

2.4 – Livraison des billets

EVENTS ARENA s'engage à la livraison des billets achetés durant la semaine de l'évènement, en respectant le procédé d'envoi et de réception qui serait prérequis par le format du billet (voir 2.3).

Il est de la responsabilité du consommateur de fournir et d'actualiser tous les détails nécessaires au bon déroulé de la livraison des billets (nom principal, adresse e-mail ou hôtel de livraison, par exemple), au plus tard une semaine avant l'évènement.

Si ces données n'étaient pas transmises à temps ou transmises de manière erronée, l'équipe d'EVENTS ARENA ne saurait être tenue comme responsable d'un échec de livraison des billets dans le temps imparti pour permettre l'accès à l'évènement, et le consommateur ne pourrait prétendre à aucun remboursement ni dédommagement.

2.5 – Clauses spéciales et avertissements

Les conditions d'admission aux évènements sont de la seule responsabilité de l'organisateur. La grande majorité des billets et catégories que nous proposons dans le cadre d'évènements sportifs sont situés dans les sections locales des enceintes. Par exemple, tout signe d'appartenance à l'équipe rivale (maillot, écharpe, attitude, etc.) pourrait être motif de restriction d'accès et/ou d'exclusion de l'enceinte. EVENTS ARENA ne saurait être tenu responsable si ces conditions (ou tout autre prérequis d'accès) n'étaient pas respectées par le consommateur final, et ne pourrait accéder à aucune demande de remboursement ni de dédommagement dans ce cadre.

Il est de la responsabilité du consommateur final de s'informer sur la date et l'heure de l'évènement, de respecter les conditions de livraison des billets, et de s'assurer du bon déroulé de l'accès et de l'assistance à l'évènement, une fois le billet d'accès délivré par EVENTS ARENA.

EVENTS ARENA ne saurait être tenu responsable de tout accident, contretemps, agression ou vol qui pourraient être subis par le consommateur final, lors de son voyage vers ou depuis l'enceinte de l'évènement ou lors du temps passé en son sein, durant l'évènement.

Par ailleurs, EVENTS ARENA ne saurait être tenu responsable de la perte des billets d'accès à l'évènement, et aucun remplacement ni remboursement ne pourra être accordé.

2.6 – Confirmation des dates et horaires des évènements

La date d'un évènement est initialement prévue à une date provisoire, mais elle peut être modifiée sans préavis en fonction des impératifs d'autres compétitions ou de la diffusion de l'évènement dans les médias.

Par exemple, un match de football prévu le dimanche peut être déplacé au samedi voire au vendredi ou au lundi. De la même façon, un match de championnat ou de coupe(s) se jouant en semaine prévu le mercredi par exemple peut être joué le mardi ou le jeudi.

Il est de la responsabilité du consommateur de s'informer sur la date et l'horaire confirmés de l'évènement choisi, afin de s'assurer qu'il puisse y assister en temps et en heure.

2.7 – Report ou annulation d'un évènement

En cas de report d'un évènement pour une cause externe à la responsabilité d'EVENTS ARENA, les billets réservés et les éventuelles prestations annexes (hôtel, transports, activités, etc.) resteront automatiquement valables pour la nouvelle date et/ou le nouvel emplacement de la tenue de l'évènement en question.

Si la nouvelle date (une fois officialisée par les autorités compétentes) ne convenait pas au consommateur, l'équipe commerciale d'EVENTS ARENA s'engage à lui faciliter des

alternatives cohérentes, si cela était possible (exemple : autre évènement dans la même zone géographique et à la même date).

Toute cause externe à la responsabilité directe ou à l'activité d'EVENTS ARENA et entraînant une conséquence quelconque sur la tenue de l'évènement (report, annulation, huis-clos) serait un cas de force majeure (exemples non-exhaustifs : climat, guerre, épidémies, incendies, mobilisations sociales, accidents, grèves, mesures gouvernementales ou de l'organisateur, etc.).

Dans ce cadre de force majeure externe à sa responsabilité, EVENTS ARENA ne serait en aucun cas légalement tenu de procéder à une annulation ni à un remboursement ou dédommagement quelconques, à la suite de la réservation effectuée sur l'évènement impacté. Cela dit, EVENTS ARENA s'engage à fournir des efforts raisonnables auprès de l'organisateur et/ou des autorités compétentes pour faciliter une solution (exemple : remboursement ou avoir accordé, si et seulement si l'organisateur l'accorde en amont à ses distributeurs). EVENTS ARENA s'engage à faire ce qui sera en son pouvoir pour limiter au maximum l'impact de ces éléments extérieurs et cas de force majeure sur l'expérience du consommateur final.

Certaines informations et données des spectateurs pourraient être requises dans le cadre du suivi sanitaire à l'approche de l'évènement. Il est donc impératif que le consommateur accède aux demandes d'informations requises pour la bonne tenue des services.

3. CONDITIONS PROPRES AUX VOYAGES COMBINÉS

3.1 – Modalités de réservation et délais de paiement

Lorsque le consommateur clique sur le bouton « Continuer vers le devis », il est automatiquement redirigé vers une interface de réservation de voyage. Il accède alors à une interface de paiement sécurisée où il peut consulter et accepter les Conditions Générales de Vente d'EVENTS ARENA, communiquer ses coordonnées et procéder au paiement de son séjour.

- Pour toute réservation effectuée à plus de 30 jours du départ, un acompte correspondant à 50 % du montant total du voyage doit être réglé au moment de la réservation. 30 jours après la réservation, le solde est automatiquement débité sur la carte ayant servi à régler l'acompte.
- Si la réservation est effectuée à moins de 30 jours du départ, le règlement de l'intégralité du montant du voyage est exigé au moment de la réservation.

Il appartient au consommateur de s'assurer que la carte bancaire utilisée est toujours valide au moment du second paiement programmé, et que le compte associé dispose de la provision nécessaire.

La réservation est considérée comme confirmée à la suite du paiement en ligne de l'acompte du séjour.

Le consommateur dispose alors de 15 minutes pour effectuer son paiement. L'encaissement est réalisé de manière sécurisée par [texte masqué]. Seules les cartes bancaires françaises sont acceptées (Carte bleue, Carte Visa, Carte Mastercard). Les cartes American Express ne sont pas acceptées. Une confirmation de réservation est automatiquement envoyée à l'adresse e-mail communiquée par le consommateur.

Dans le cas d'un paiement en plusieurs fois avec FLOA, les Conditions Générales applicables à ce service sont disponibles à l'adresse suivante :

https://www.floabank.fr/images/CB4X/CG_paiement_en_plusieurs_fois_VPV.pdf

3.2 – Prestations

Les prestations incluses dans le contrat sont le résultat des informations fournies dans le programme ou le devis, ainsi que les informations relatives à cette information qui ont été faites lors de la confirmation de la réservation.

Toutefois, EVENTS ARENA se réserve la possibilité de modifier les informations contenues dans le prospectus avant la conclusion du contrat. Pour être valables, les modifications apportées auxdites informations doivent avoir été clairement communiquées par écrit.

Hébergement

Sauf indication contraire dans la brochure ou dans des conditions particulières:

a) En ce qui concerne les pays dans lesquels il existe une classification officielle des établissements hôteliers ou de tout autre type d'hébergement, le programme indique la classification touristique accordée dans le pays correspondant. Dans les pays où il n'existe pas de classification officielle, la catégorie indiquée dans le programme est purement indicative.

b) Les heures d'occupation des chambres dépendent des normes établies dans chaque pays et de l'hébergement. En règle générale, les chambres peuvent être occupées à partir de quinze heures le jour d'arrivée et doivent être libérées avant douze heures le jour du départ, indépendamment de l'heure d'arrivée prévue ou de l'horaire prévu pour la poursuite du voyage.

c) Les chambres et les cabines triples ou quadruples sont généralement des chambres doubles auxquelles on ajoute un ou deux lits, qui sont généralement un canapé-lit ou lit pliant, sauf dans certains établissements où au lieu de lits supplémentaires on utilise deux grands lits.

Transport

Le consommateur doit se présenter à l'endroit indiqué pour le départ avec l'avance indiquée par l'agence ou, à défaut, dans le programme. En règle générale, dans le cas du transport aérien, le délai minimum est de deux heures avant l'heure de départ prévue.

La perte ou les dommages subis par le bagage à main ou d'autres objets que le consommateur transporte avec lui et qu'il garde avec lui sont sous sa responsabilité.

Autres services

La pension complète comprend le petit-déjeuner continental, le déjeuner, le dîner et

l'hébergement. La demi-pension, sauf indication contraire, comprend le petit-déjeuner continental, le dîner et l'hébergement, sauf en cas de modification.

Il sera entendu que la présence d'animaux de compagnie est acceptée lors du voyage si cela est expressément indiqué dans la publicité ou les informations préalables fournies. Dans le cas contraire, si le consommateur souhaite voyager avec son animal de compagnie, il doit en informer le service client afin que celui-ci puisse l'informer si cela est possible ou non.

3.3 – Droits des parties avant de commencer le voyage

Droits du consommateur en cas de résiliation

Si EVENTS ARENA, conformément aux sections précédentes, résilie le contrat, le consommateur peut choisir entre :

- a) Un remboursement des montants payés, ou
- b) Si EVENTS ARENA le propose, un autre voyage de qualité équivalente ou supérieure. Le consommateur pourra également accepter un voyage de qualité inférieure, mais dans ce cas, EVENTS ARENA déduira la différence de prix.

Dans les deux cas, le consommateur a le droit de réclamer l'indemnité prévue en cas d'annulation du voyage prévu, conformément aux termes du paragraphe "Annulation du voyage de la part de l'organisateur" et des présentes conditions.

Modifications des dates de séjours selon la confirmation de l'évènement

Dans la grande majorité des cas, un évènement sportif prévu le week-end sera confirmé avec date et horaire précis, au samedi ou au dimanche, et un évènement prévu en milieu de semaine au mardi ou mercredi.

Dans cette optique, les packages touristiques élaborés par EVENTS ARENA prévoient un séjour de 2 nuits du samedi au lundi, ou du mardi au jeudi.

Si un évènement était confirmé, par exemple, au vendredi ou au lundi pour un match en week-end, ou au jeudi pour un match en semaine, alors les dates de séjours seraient modifiées, et ce gratuitement par EVENTS ARENA, pour permettre au spectateur de séjourner dans la ville de l'évènement le jour/soir de sa confirmation.

Si les dates d'arrivée et de départ actualisées ne convenaient pas au consommateur, alors une annulation sans frais de sa réservation lui serait proposée.

Cession de la réservation

Le consommateur peut céder sa réservation à une autre personne majeure, pour effectuer le voyage.

Le transfert doit être communiqué par n'importe quel moyen à EVENTS ARENA qui pourra exiger des frais de gestion qui ne dépasseront pas 5 % du prix du voyage, mais avec un minimum de 20 € par réservation.

Dans tous les cas, le consommateur et la personne à qui la réservation a été cédée sont conjointement et solidairement responsables vis-à-vis d'EVENTS ARENA pour le paiement du reste du prix, ainsi que des frais supplémentaires justifiés susceptibles de découler de la cession.

Conditions et frais d'annulation par le consommateur

À tout moment, le consommateur peut annuler les prestations demandées ou souscrites, et exiger le remboursement des montants versés à condition d'indemniser l'organisateur ou le détaillant des pénalités et montants indiqués ci-dessous:

Frais de gestion et frais d'annulation

La pénalité sera calculée en fonction du temps restant avant le départ et s'élèvera à :

- a) Au minimum 50% du prix du voyage, si elle survient plus de 30 jours avant le départ.
- b) 100% du prix du voyage, si elle survient à partir de 30 jours avant le départ.

Dans tous les cas, le consommateur devra payer les frais de gestion et frais d'annulation des différentes prestations et des services découlant du désistement (par exemple : billetterie, hébergement, transferts, transports, restauration, visites, guides, ...) ainsi que les frais de conception et d'organisation du séjour, les frais administratifs et les frais de gestion des services par l'agence ou ses prestataires, etc.).

Les billets de spectacles (par exemple événements culturels ou sportifs tels que des billets pour des matches de football ou autres manifestations sportives) ne sont pas remboursables, ni repris, ni échangés.

Si le consommateur a souscrit à une assurance annulation, alors les conditions prévues en son sein seront appliquées et prévaudront sur les conditions d'annulation détaillées dans les présentes conditions générales de vente.

Le désistement prend effet à partir du moment où la volonté de se désister est manifestée par le consommateur (par écrit) et qu'EVENTS ARENA en prend connaissance.

Une fois qu'EVENTS ARENA a pris connaissance du désistement, elle devra restituer au consommateur les montants versés, déductions faites des frais de gestion et, le cas échéant, des frais d'annulation et pénalités justifiés.

Si le voyage est soumis à des conditions économiques spéciales du contrat, telles que le fret des avions, des navires, des tarifs spéciaux ou similaires, les frais de gestion, les frais d'annulation et les pénalités seront ceux explicitement indiqués dans la brochure du voyage ou ceux convenus d'une manière particulière dans le document contractuel.

Annulation du voyage de la part de l'organisateur

L'annulation du voyage, pour une raison qui n'est pas imputable au consommateur, lui donne le droit de résilier le contrat conformément aux droits prévus au paragraphe correspondant ci-dessus.

Si l'annulation du voyage est communiquée dans les deux mois précédant le départ, l'agence doit verser au consommateur une indemnité basée sur le temps restant jusqu'au départ, qui s'élèvera au moins :

- a) 5 % du prix du voyage si l'annulation survient dans un délai plus de 14 jours et de moins

de 2 mois avant le départ

b) 10 % du prix du voyage, si elle se produit dans un délai entre 14 et 3 jours avant le départ.

c) 15 % du prix du voyage, si elle se produit dans les 48 heures avant le départ.

Il n'y a aucune obligation d'indemniser dans les cas suivants :

a) Lorsque l'annulation est due au fait que le nombre de personnes inscrites est inférieur à celui requis dans le programme ou dans les conditions contractuelles pour le voyage combiné. Dans ce cas, EVENTS ARENA doit communiquer par écrit l'annulation avant la date limite fixée dans la brochure ou le contrat. À défaut, EVENTS ARENA doit notifier l'annulation au moins dix jours avant la date de départ.

b) Lorsque l'annulation du voyage est due à des cas de force majeure. Toute cause étrangère et indépendante de la volonté de l'agence, anormale et imprévisible, dont les conséquences n'ont pas pu être évitées, bien qu'elle ait agi avec diligence.

Non-présentation au départ

Une non-présentation au départ se produit si le consommateur ne communique pas sa volonté de ne pas effectuer le voyage et s'il ne se présente pas en temps et en heure à l'endroit prévu pour le départ. Dans ce cas, le consommateur perd le droit au remboursement des sommes versées et sera tenu de régler tout montant en attente de paiement. Les cas de maladies, les accidents, grèves des transports et autres manifestations empêchant l'acheminement ou le déplacement par exemple, n'exonèrent pas le consommateur et ne donnent pas droit à un remboursement.

Toutefois, si la non-présentation est due à un cas de force majeure, le consommateur pourra être remboursé des montants versés après déduction des frais de gestion, des frais d'annulation et autres pénalités justifiées, ainsi que toutes autres prestations non remboursables. À cet effet, sont considérés comme des cas de force majeure le décès, l'accident grave ou la maladie grave du consommateur ou toute autre circonstance similaire qui l'empêche de participer au voyage et de communiquer à l'agence ladite impossibilité avant le départ.

3.4 – Droits et devoirs des parties après le début du voyage

Défaut de conformité ou défaut de fournir des prestations

Lorsque le consommateur s'aperçoit au cours du voyage d'un défaut ou d'une absence de prestation de l'un des services souscrit, il doit le communiquer sur place et le plus tôt possible à l'organisateur ou au détaillant et, le cas échéant, au prestataire de services concerné afin qu'il puisse être en mesure de le communiquer à EVENTS ARENA afin de chercher une solution immédiate, si cela est possible. La communication doit être faite par écrit ou de manière à laisser une preuve de communication. Après réception de la communication, le détaillant ou l'organisateur doit travailler avec diligence pour trouver les solutions appropriées.

Si durant le voyage, une absence de prestation ou une prestation défectueuse de l'un des services en faisant partie se produisent, le consommateur essaiera de ne pas aggraver les dommages en découlant de par ses actions et décisions. Si la notification est faite dans les

délais prévus et de la manière indiquée, le document fera foi et exonérera le consommateur de fournir des preuves supplémentaires du défaut, à moins que l'organisateur, le détaillant ou prestataire de services aient vérifié que ledit défaut n'existe pas ou ne répond pas aux caractéristiques indiquées, et l'aient indiqué. Si le consommateur ne procède pas à la notification dans le délai prévu et de la manière indiquée, il doit fournir des preuves des défauts allégués conformément aux critères généraux en la matière et tous les dommages découlant du manque de communication ou aggravés par celui-ci seront à sa charge.

Impossibilité pour l'organisateur de fournir une partie importante des prestations

EVENTS ARENA devra adopter les solutions appropriées pour la poursuite du voyage si, une fois initié, elle ne peut pas fournir une partie significative des services prévus au contrat. Une partie significative se réfère aux services prévus qui, s'ils ne sont pas assurés, empêchent le déroulement normal du voyage et font en sorte qu'il est déraisonnable de s'attendre à ce que le consommateur moyen ayant souscrit à ce type voyage le poursuive dans ces circonstances.

EVENTS ARENA ne pourra demander aucun supplément pour les solutions adoptées pour la suite du voyage et paiera au consommateur toute différence entre les services prévus et ceux fournis.

Si le consommateur accepte expressément ou tacitement les solutions proposées par EVENTS ARENA, il n'aura droit à aucune compensation pour lesdites modifications. Son acceptation sera tacite s'il poursuit le voyage avec les solutions apportées par l'organisateur.

Si les solutions adoptées par l'organisateur sont irréalisables ou si le consommateur ne les accepte pas pour des motifs raisonnables, EVENTS ARENA devra :

- a) Lui fournir un moyen de transport équivalent à celui souscrit pour afin de retourner au lieu de départ ou tout autre lieu convenu par les deux parties, à condition que le contrat inclue le voyage retour.
- b) Lui rembourser le montant payé après déduction du montant des prestations fournies jusqu'à la fin du voyage, à moins que le défaut qui empêche la poursuite du voyage ne soit imputable au consommateur.

Désistement du consommateur

Le consommateur a le droit de résilier le contrat de voyage une fois que le voyage a commencé, mais il ne peut pas réclamer le remboursement des montants versés et continuera à payer ceux en attente de paiement.

Si l'interruption de séjour est due à un accident ou à une maladie du consommateur qui l'empêche de poursuivre le voyage, l'agence est tenue de fournir l'assistance nécessaire et, le cas échéant, de rembourser le montant de la différence entre les prestations fournies et celles prévues, après déduction des frais d'annulation correspondants dûment justifiés. Dans les deux cas, tous les frais supplémentaires occasionnés par le désistement, et notamment ceux du rapatriement ou du transfert vers le lieu d'origine, sont à la charge du consommateur.

Devoir de coopération du consommateur au bon déroulement du voyage

Le consommateur doit suivre les instructions fournies par l'agence pour la bonne exécution du voyage, ainsi que les règlements généralement applicables aux usagers des services inclus dans le voyage combiné. En particulier, lors des voyages en groupe, le consommateur doit respecter les autres participants et adopter une conduite qui ne porte pas préjudice au bon déroulement du voyage.

La violation grave de ces devoirs habilite EVENTS ARENA à mettre fin au contrat du contrat de voyage combiné. Dans ce cas, si le contrat inclut le voyage de retour, EVENTS ARENA fournira au consommateur un moyen de transport équivalent à celui contracté lors du voyage pour retourner au lieu de départ ou à tout autre que les deux parties ont convenu. EVENTS ARENA aura également droit à une indemnisation appropriée pour les dommages imputables à la conduite des consommateurs.

3.4 – Responsabilité contractuelle en cas de manquement ou de non-conformité

Répartition des responsabilités

EVENTS ARENA est responsable vis-à-vis du consommateur de la bonne exécution du contrat de voyage, conformément à leurs obligations respectives dans leur domaine respectif de gestion du voyage.

EVENTS ARENA et l'Agent sont responsables vis-à-vis du consommateur qu'elles exécutent elles-mêmes les services inclus dans le voyage combiné ou que l'exécution se fasse par le biais d'autres intermédiaires ou prestataires de services.

EVENTS ARENA, chargée de la planification du voyage combiné, est responsable des dommages causés aux consommateurs en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des prestations incluses dans le forfait ainsi que des dommages dérivant du non-accomplissement de toute autre obligation correspondant à son domaine de gestion conformément à la législation applicable.

EVENTS ARENA n'est pas responsable des normes, restrictions, règles et des changements de réglementations concernant l'hygiène, les conditions sanitaires d'entrée et d'accès aux activités, salles, théâtres, stades, restaurants, musées, événements ou spectacles ou les obligations de vaccinations qui peuvent être mis en place par les pays, régions ou lieux de spectacles (notamment les règles sanitaires et restrictions en rapport avec le virus Covid-19) et qui peuvent entraîner changements contraintes, limitations et autres difficultés voire interdictions et impossibilité de déplacements ou d'accès aux voyages, spectacles, événements, visites et autres prestations.

Causes d'exonération de responsabilité

Les organisateurs et détaillants sont exonérés de responsabilité dans les circonstances suivantes :

a) Si les manquements observés dans l'exécution du contrat sont imputables au consommateur.

- b) Si les manquements sont imputables à un tiers étranger à l'exécution des prestations prévues au contrat ou revêtent un caractère imprévisible ou inévitable.
- c) Si les manquements en question sont dus à des cas de force majeure, c'est-à-dire toute circonstance étrangère à ceux qui les invoquent, anormale et imprévisible et dont les conséquences n'auraient pu être évitées malgré toute la diligence requise.
- d) Si les manquements sont dus à un événement qu'EVENTS ARENA ou l'organisateur, en dépit d'avoir pris toutes les précautions, ne pouvaient pas prévoir ni surmonter. Par exemple les cas de maladies, les accidents, grèves des transports et autres manifestations empêchant l'acheminement ou le déplacement.
- e) Dans tous les cas, le consommateur est tenu de prendre les mesures appropriées et raisonnables pour tenter de réduire les dommages résultant de la non-exécution ou de la mauvaise exécution du contrat ou pour éviter que les dommages ne soit aggravés. Les dommages résultant de la non-application de telles mesures sont à la charge du consommateur.
- f) EVENTS ARENA n'est pas responsable des normes, restrictions, règles et des changements de réglementations concernant l'hygiène, les conditions sanitaires d'entrée et d'accès aux activités, salles, théâtres, stades, restaurants, musées, événements ou spectacles ou les obligations de vaccinations qui peuvent être mis en place par les pays, régions ou lieux de spectacles (notamment les règles sanitaires et restrictions en rapport avec le virus Covid-19) ni des grèves ou manifestations et qui peuvent entraîner des changements, blocages, contraintes, limitations et autres difficultés voire interdictions et impossibilité d'acheminement, de déplacements ou d'accès aux voyages, spectacles, événements, visites et autres prestations.

Limites de responsabilité des conventions internationales

Lorsque les prestations du contrat de voyage sont régies par des conventions ou accords internationaux, l'indemnisation pour les dommages corporels et autres que corporels ou matériels, résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de celles-ci, est soumise aux limitations établies par ces derniers.

Limites de responsabilité pour les dommages autres que corporels ou matériels

Lorsque les prestations du voyage combiné ne sont pas régies par des conventions internationales :

- a) l'indemnisation pour dommages autres que corporels ou matériels est limitée à tous égards au double du prix du voyage, y compris les dommages moraux ne résultant pas de lésions corporelles et les remboursements à effectuer.
- b) l'indemnisation de l'agence organisatrice pour les dommages résultant de la perte ou de la détérioration des bagages sera limitée à 350 euros.

Les limitations énoncées aux deux paragraphes précédents ne sont pas applicables si EVENTS ARENA ou les prestataires de services ont intentionnellement causé le dommage ou s'ils ont agi de manière imprudente sachant qu'ils se produiraient probablement.

Informations sur les dispositions applicables aux passeports, visas et vaccins

EVENTS ARENA a le devoir de fournir des informations concernant les formalités sanitaires nécessaires au voyage et à l'hébergement, ainsi que les conditions applicables aux citoyens

de l'Union européenne en matière de passeports et de visas et elle répondra de l'exactitude des informations fournies. Dans tous les cas il est de la responsabilité finale des consommateurs de tout pays et également des ressortissants de pays hors UE qui doivent se renseigner et se maintenir informés auprès de leur consulat ou ambassade quant aux exigences en matière de documentation et aux exigences sanitaires nécessaires à la réalisation du voyage.

Ci-après un lien web principal pour obtenir les informations nécessaires pour les voyages : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/>

Le consommateur a également l'obligation de s'informer personnellement sur les formalités sanitaires préalables au voyage et doit obtenir les documents nécessaires pour effectuer le voyage, y compris le passeport et les visas et vaccins ainsi que la documentation relative aux formalités sanitaires. Tous les dommages susceptibles de découler de l'absence de tels documents seront à la charge du consommateur, notamment les frais occasionnés par l'interruption du voyage et son éventuel rapatriement.

Si EVENTS ARENA accepte de s'occuper de l'obtention des visas nécessaires pour l'une des destinations spécifiées dans l'itinéraire, elle est en droit d'exiger le paiement du coût du visa ainsi que les frais de gestion correspondant aux procédures à effectuer auprès de la représentation diplomatique ou consulaire. Dans ce cas, l'agence sera responsable des dommages qui lui sont imputables, conformément à la diligence habituellement requise en cas de retard dans l'obtention de la documentation nécessaire ou en cas d'absence ou d'insuffisance de celle-ci.

Responsabilité des transporteurs aériens concernant les incidents du transport aérien prévus par le Règlement 261/2004.

Le règlement 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11/02/2004, établit les règles d'indemnisation et d'assistance aux passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. Le règlement précédent s'appliquera uniquement :

- a) Aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre.
- b) Aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un autre situé sur le territoire d'un État membre, à condition que le transporteur aérien responsable de l'exécution du vol soit un transporteur communautaire. Selon les dispositions du règlement 261/2004, lorsque la compagnie aérienne annule un vol ou entraîne un retard conséquent, elle doit porter assistance aux passagers concernés, et doit prendre en charge les frais de repas, les appels, le transport et la nuitée, le cas échéant, conformément aux dispositions du règlement (CE) n°261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance aux passagers aériens en cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important d'un vol. Ce règlement prévoit également qu'en cas d'annulation de vol, la compagnie aérienne est également tenue de payer pour l'indemnisation des passagers et de rembourser le prix du billet si le passager choisit cette option. Si l'annulation est due à des circonstances extraordinaires qui n'auraient pu être évitées même en prenant toutes les mesures raisonnables, le transporteur aérien responsable du vol n'est pas tenu de verser une indemnité, mais il doit porter assistance aux passagers concernés et rembourser le prix du billet s'ils optent pour cette option.

Responsabilité pour les prestations non incluses dans le voyage combiné

Les règles de responsabilité contractuelle du voyage combiné ne sont pas applicables aux prestations et services tels que les excursions, la participation à des événements sportifs, spectacles culturels, les visites d'expositions ou de musées, ou autres similaires, qui ne sont pas inclus dans le prix global du voyage combiné et que le consommateur acquiert sur une base facultative à l'occasion ou au cours du voyage.