

Conditions générales de vente

SOTRaveling

ARTICLE 1. Préambule

1. Désignation du Vendeur

SOTRaveling, société par actions simplifiée enregistrée au RCS de Pontoise sous le numéro 823 362 041, dont le siège social est sis 82, rue Abel Gance – 95310 Saint-Ouen-l’Aumône.

Téléphone : 06.10.64.88.88

Adresse mail : contact@sotraveling.com

Représentant légal : Laurence LOZIER, Présidente
Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM 095170001

Garant financier : Groupama Val de Loire – 132 rue des 3 Fontanot – 92000 Nanterre

Assureur responsabilité civile professionnelle :
Groupama Val de Loire – A bis avenue du Docteur Tenine – CS 60064 – 92184 Antony

Adresse du site internet de vente :
<https://sotraveling.com/>

Ci-après dénommé « SOTRaveling »

2. Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par SOTRaveling de prestations touristiques fournies directement par lui ou par des prestataires partenaires, 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) »*).

3. Définitions

Client : 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 SOTRaveling dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Groupe : désigne un groupe de personne préconstitué d’au minimum 10 personnes.

Prestation : service de voyage, service touristique ou forfait touristique au sens de l’article L. 211-1 du Code du tourisme.

Support durable : tout instrument permettant au consommateur ou à SOTRaveling 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 liminaire du code de la consommation).

ARTICLE 2. Contenu et champ d’application

Les présentes conditions générales de vente s’appliquent de plein droit à l’ensemble des prestations vendues ou offertes à la vente par SOTRaveling.

Elles s’appliquent pour les ventes réalisées par tous circuits de distribution et de commercialisation.

Toute commande ou achat implique l’adhésion sans réserve aux présentes conditions générales de vente qui prévalent sur toutes autres conditions, à l’exception de celles qui ont été acceptées expressément par SOTRaveling et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales de vente et les avoir acceptées avant sa réservation et la conclusion du contrat.

ARTICLE 3. Informations précontractuelles

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 reconnaît de plus avoir eu communication du formulaire pris en application de l’arrêté du 1^{er} mars 2018 « *fixant le modèle de formulaire d’information pour la vente de voyages et de séjours* ».

ARTICLE 4. Prix

Article 4.1. Prix définitif et taxes additionnelles

Le prix définitif est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC) par personne ou sous forme de forfait dans le cas des groupes. Il est éventuellement calculé en fonction du nombre de participants.

Le prix comprend les éléments indiqués au devis. En fonction des options sélectionnées par le Client, il peut contenir l'hébergement, les repas, les transferts, le transport, les activités, la location de voiture et les assurances. Il comprend également la remise d'un carnet de voyage.

Sauf mention au contrat, il ne comprend pas le pré et post acheminement, le supplément « *chambre individuelle* », les assurances facultatives ni les dépenses personnelles.

Article 4.2. Modalités de paiement

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

Les paiements effectués par le Client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par SOTRaveling.

Le Client dispose de plusieurs moyens de paiement offrant une sécurité optimale parmi les suivantes, selon le type de prestation réservée, comme indiqué aux conditions particulières de vente :

- a. par carte bancaire de crédit ou privative (carte bleue, carte Visa, Eurocard/Mastercard) – en ligne ou à distance,
- b. par chèque bancaire,
- c. par virement (frais de virement à la charge du Client),
- d. par chèques vacances – ANCV (frais de fonctionnement mis à la charge du client).

Article 4.3 Conditions de paiement

Sauf mention contraire au contrat, un acompte de 30% du montant total du prix du séjour est à verser à la réservation. Le reste du solde est dû 30 jours avant le départ. Pour les réservations effectuées à

moins de 30 jours du départ, 100% du montant total est dû à la réservation.

Les prestations suivantes doivent être réglées en totalité à la réservation :

- Les prestations non annulables,
- Les prestations aériennes. Ces prestations ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que SOTRaveling aura acheté les titres de transport, qui ne sont **ni modifiables ni échangeables**.
- Les assurances facultatives proposées par SOTRaveling et souscrites pour le séjour.

ARTICLE 5. Révision du prix

SOTRaveling s'engage à appliquer les tarifs en vigueur indiqués au moment de la réservation mais se réserve le droit de modifier unilatéralement ses prix sous conditions fixées au présent article.

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

1° Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;

2° Du 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, les taxes d'atterrissage ou d'embarquement et de débarquement dans les ports et aéroports ; ou

3° Des taux de change en rapport avec le contrat.

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 a le droit à une réduction de prix correspondant à toute baisse des coûts mentionnés aux 1°, 2° et 3°, qui intervient après la conclusion du contrat et avant le début du voyage.

En cas de diminution du prix, SOTRaveling a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au Client. A la demande du Client, SOTRaveling apporte la preuve de ces dépenses administratives.

Si la majoration dépasse 8 % du prix total du forfait ou du service de voyage, le Client 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 6. Réservations

Les informations figurant sur le site internet de vente ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

Pour effectuer une réservation, le Client contacte SOTRaveling par téléphone ou en ligne par le biais du site internet. Il présente son projet : destination souhaitée, nombre de personnes, budget etc.

SOTRaveling transmet un devis au Client par mail. Des modifications peuvent être apportées au devis en fonction des souhaits du Client et des disponibilités des Prestations. Le cas échéant, des ajustement tarifaires pourraient être effectués. Ces demandes de modifications doivent être effectuées par mail.

Si le Client souhaite accepter ce devis, il est tenu de retourner le Bulletin d'Inscription signé à SOTRaveling et accompagné du paiement de l'acompte indiqué. Le paiement est réalisé en ligne ou à distance (par téléphone).

A réception du paiement, SOTRaveling communique au Client un récépissé de paiement et un bulletin d'inscription à retourner dûment rempli.

Attention, les conditions tarifaires et les conditions d'annulation peuvent différer pour les réservations de groupe.

ARTICLE 7. Absence de droit de rétractation

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.

SOTRaveling se prévaut de cette absence de droit de rétractation et indique que pour toutes les prestations entrant dans le champ d'application de

l'article L. 221-28 ou L. 221-2 du Code de la consommation, **le Client ne disposera d'aucun droit de rétractation.**

ARTICLE 8. Modification du contrat

Article 8.1. Modification à l'initiative de SOTRaveling

SOTRaveling a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du contrat après sa conclusion et avant le début de la prestation touristique, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer, sous réserve que la modification soit mineure et que le Client en soit informé le plus rapidement possible de manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Exemple : Les étapes d'un séjour peuvent être modifiées, inversées ou décalées en fonction d'impératifs locaux rendant inaccessibles les sites prévus. Dans ce même contexte, les hôtels peuvent également être modifiés et remplacés par des hébergements de catégorie similaire.

Si SOTRaveling est contraint de modifier unilatéralement une des caractéristiques principales du contrat au sens de l'article R. 211-4 du Code du tourisme, qu'il ne peut satisfaire aux exigences particulières convenues avec le Client, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le Client dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable : des modifications proposées et, s'il y a lieu, des répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ; du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer à SOTRaveling la décision qu'il prend ; des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ; s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

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

Si le contrat est résilié et que le Client n'accepte pas d'autre prestation, SOTRaveling remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais.

Article 8.2 Modification à l'initiative du Client

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client, ou commencé en retard du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement.

SOTRaveling s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de SOTRaveling :

- toute prestation souscrite par le Client en dehors de celle facturée par SOTRaveling ;
- toute modification des prestations à l'initiative du Client.

ARTICLE 9. Résiliation du contrat

Article 9.1. Résiliation du contrat par le Client

Le Client a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette résiliation soit valable, il doit en informer SOTRaveling par mail.

SOTRaveling demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra les retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier d'annulation indiqué au contrat.

Ces frais de résolution ne seront pas dus si le contrat est résilié à la suite de circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du contrat. Dans ce cas, SOTRaveling procèdera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par SOTRaveling de la demande du Client, qui n'a pas à être motivée.

Article 9.2. Résiliation du contrat par SOTRaveling

SOTRaveling a la possibilité de résilier le contrat à tout moment, avant le début de la prestation.

Le Client aura droit à une indemnisation supplémentaire, qui correspond à celle qu'il aurait dû supporter si la résiliation du contrat était intervenue de son fait. Toutefois, SOTRaveling ne sera redevable d'aucune indemnisation supplémentaire, si la résiliation du contrat intervient dans les deux cas suivants :

1) Le nombre de personnes inscrites pour le voyage ou le séjour est inférieur au nombre minimal indiqué dans le contrat. Dans ce cas, SOTRaveling notifie par courriel ou par courrier la résiliation du contrat au Client dans le délai fixé par le contrat, selon le calendrier suivant

- vingt jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée dépasse six jours ;

- sept jours avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages dont la durée est de deux à six jours ;

- quarante-huit heures avant le début du voyage ou du séjour dans le cas de voyages ne durant pas plus de deux jours ;

2) SOTRaveling est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, SOTRaveling notifie par courriel ou par tout écrit la résiliation du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour.

ARTICLE 10. Cession du contrat

Le Client a la possibilité de céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour bénéficier des prestations, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Le Client ne peut céder son contrat qu'à la condition d'informer SOTRaveling de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de SOTRaveling.

Le Client cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du prix et des frais supplémentaires éventuels que la cession pourrait engendrer.

ARTICLE 11. Garantie légale de conformité

Le Client doit communiquer à SOTRaveling les vices et/ou défauts de conformité dans les meilleurs délais à compter de la fourniture des services, conformément à l'article L. 211-16 II du Code du tourisme. Cette communication doit se faire, pièces justificatives à l'appui, sans délai, afin que SOTRaveling puisse enquêter sur le trouble et apprécier la réalité des défauts allégués de façon efficace et dans l'intérêt des deux parties.

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 de SOTRaveling d'une prestation de remplacement ou d'une réduction de prix, 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.

La garantie de SOTRaveling est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et SOTRaveling ne pourra être considéré comme responsable ni défaillant pour tout retard ou inexécution consécutif à la survenance d'un cas de force majeure ou de circonstances exceptionnelles ou inévitables.

Conformément à l'article R 211-6, 4° du Code du tourisme, le Client peut contacter rapidement SOTRaveling aux coordonnées figurant à l'article 1.1. « Désignation du vendeur » des présentes conditions générales de vente, afin de communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le Client est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour.

ARTICLE 12. Protection des données à caractère personnel

Article 12.1. Données collectées

Dans le cadre de son activité de vente de Séjours et Prestations touristiques, SOTRaveling met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux participants.

A ce titre, SOTRaveling collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, n° passeport ou n° CNI, composition de la famille, particularités notées au contrat, modalités de paiement.

Article 12.2. 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 de SOTRaveling.

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

Plus précisément, les finalités sont les suivantes :

- Identification des personnes utilisant et/ou réservant les prestations
- Formalisation de la relation contractuelle
- Réalisation des prestations réservées auprès de SOTRaveling
- Gestion des contrats et réservation (notamment répartition des chambres, gestion des déplacements)
- Communication aux partenaires en vue de la réalisation des prestations par les partenaires concernés
- Comptabilité notamment gestion des comptes Clients et suivi de la relation Client
- Traitement des opérations relatives à la gestion Clients
- Communications commerciales et prospection, animation.

Article 12.3. Personnes autorisées à accéder aux données

Les personnes autorisées à accéder aux données collectées au sein de SOTRaveling sont les suivantes : les salariés de SOTRaveling et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de SOTRaveling participant à la réalisation et/ou l'administration des prestations et étant amené à intervenir à ce titre sur les traitements, étant alors précisé qu'en pareille hypothèse, qu'il s'agisse de partenaires ou de sous-traitant, cela est effectué dans le respect de la réglementation en vigueur.

Article 12.4. 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.

Les données à caractère personnel nécessaires à l'expédition de la newsletter sont conservées tout le temps où le Client ne se désinscrit pas.

SOTRaveling 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 SOTRaveling ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Article 12.5. Droits du titulaire des données collectées

En application de la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, chaque Client 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 à l'adresse suivante contact@sotraveling.com et en joignant à sa 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 12.6. Modification de la clause

SOTRaveling 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, SOTRaveling s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également ses Clients de la modification par mail, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet.

Article 12.7. Opposition au démarchage téléphonique

Vous avez la faculté de vous inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur le site internet suivant : <http://www.bloctel.gouv.fr/>.

ARTICLE 13. Langue du contrat

Les présentes conditions générales de vente sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

ARTICLE 14. Assurances

Des assurances sont proposées par SOTRaveling et son partenaire assurantiel ASSUREVER au Client au moment de l'achat de Prestations : assurance annulation et assurance assistance rapatriement.

Si le Client est intéressé par la souscription d'une assurance, SOTRaveling lui transmet par mail les documents d'informations d'ASSUREVER.

Article 14.2 Assurance du Client et des Participants

Avant de conclure un contrat d'assurance avec l'un et/ou l'autre des assureurs partenaires de SOTRaveling, le Client et les participants sont tenus de procéder, auprès de leur assureur, à la vérification préalable des garanties assurantielles dont ils disposent déjà.

Article 14.4 Assurance responsabilité civile professionnelle de SOTRaveling

L'assureur responsabilité civile professionnelle de SOTRaveling la garantit contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile professionnelle telle qu'elle est exposée aux articles L. 211-16 et L. 211-17 du Code du tourisme.

La garantie prend également en charge les dommages causés à des voyageurs, à des prestataires de services ou à des tiers par suite de fautes, erreurs de fait ou de droit, omissions ou négligences commises à l'occasion de l'offre, de l'organisation et de la vente de nos prestations tant de notre fait que du fait de nos préposés, salariés et non-salariés.

ARTICLE 15. Responsabilité de SOTRaveling

Article 15.1 Responsabilité de plein droit

SOTRaveling est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

SOTRaveling peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable soit au Client, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

SOTRaveling ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16.

Article 15.2. Limitation de la responsabilité

Conformément à l'article L 211-17, IV du Code du tourisme, le montant des éventuels dommages-intérêts que SOTRaveling serait condamné à verser au Client pour quelque cause que ce soit, 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 16. Circonstances exceptionnelles et inévitables

Tout événement qui crée une situation échappant au contrôle de SOTRaveling comme du Client et dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures avaient été prises empêchant ainsi l'exécution dans des conditions normales de leurs obligations, sont considérées comme des causes d'exonération des obligations des parties et entraînent leur suspension.

La partie qui invoque les circonstances visées ci-dessus doit avertir immédiatement l'autre partie de leur survenance, ainsi que de leur disparition.

Les parties se rapprocheront pour examiner l'incidence de l'événement et convenir des conditions dans lesquelles l'exécution du contrat sera poursuivie. Si la circonstance exceptionnelle et inévitable a une durée supérieure à trois mois, les présentes conditions générales pourront être résiliées par la partie lésée.

ARTICLE 17. Aide au voyageur

SOTRaveling est responsable de la bonne exécution des prestations prévues au contrat. Dans ce cadre, si le Client est confronté à des difficultés, SOTRaveling apportera dans les meilleurs délais une aide appropriée, eu égard aux circonstances de l'espèce.

SOTRaveling sera en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépassera pas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

ARTICLE 18. Accessibilité

Malgré tous nos efforts, toutes nos prestations ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite. Nous vous invitons à vous renseigner en cas de difficultés de mouvement.

ARTICLE 19. Règlement des litiges

Article 19.1. Loi applicable

Les présentes conditions générales sont soumises à l'application du droit français, sous réserve de l'application des dispositions impératives plus protectrices du pays de résidence du Client.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

Article 19.2. Médiation

Le Client peut recourir à une médiation conventionnelle, notamment auprès de la Commission de la médiation de la consommation ou auprès des instances de médiation sectorielles existantes, ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple) en cas de contestation.

Le Client peut ainsi saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage sur le site suivant : <https://www.mtv.travel/> ou à MTV Médiation tourisme voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 dans le cas où la réponse apportée par SOTRaveling au Client sur sa réclamation soit jugée insuffisante ou restée sans réponse au bout de 60 jours.

Article 19.3. Vente en ligne

Dans le cas où le service aurait été acheté en ligne par le Client, ce dernier est informé qu'il a la faculté, conformément à l'article 14.1 du règlement (UE) n°524/2013 du parlement européen et du conseil du 21 mai 2013, d'introduire une réclamation et de sélectionner un organisme de règlement des litiges sur le site internet suivant :

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=FR>.

Article 19.4. Preuve

Il est expressément convenu que les données contenues dans les systèmes d'information de SOTRaveling ont force probante quant aux commandes, demandes, et tout autre élément relatif à l'utilisation du Site. Elles pourront être valablement produites, notamment en justice, comme moyen de preuve au même titre que tout document écrit.

ARTICLE 20. Prestations de voyage liées

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire de SOTRaveling, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du Code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite ou du même contact avec SOTRaveling, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.

Dans ce cas SOTRaveling dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

SOTRaveling a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès *Groupama Val de Loire*. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de SOTRaveling.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres que SOTRaveling qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité de SOTRaveling.

[Site internet sur lequel on peut consulter la directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701].

ARTICLE 21. Transport aérien

SOTRaveling communiquera au Client lors de son inscription l'identité du ou des transporteurs

aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer les vols. En cas de modification, postérieurement à l'inscription, SOTRaveling s'engage à communiquer au Client, dès lors qu'elle en aura connaissance avant son départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens.

SOTRaveling s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées ne soient PAS sur la liste européenne des compagnies aériennes interdites ou ne faisant pas partie d'une association de transporteurs aériens officiellement reconnue (IATA, ATAF, AEA, ATA, IACA...). Liste européenne des compagnies interdites :

https://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban_fr.

D'une manière générale, le transport aérien est soumis aux conditions générales de transport de chaque compagnie aérienne (accessibles sur le Site de la compagnie). Il vous appartient avant de conclure votre réservation de prendre connaissance de ces conditions générales.

SOTRaveling ne remboursera pas les frais pouvant résulter du transport aérien (taxis, hôtels, transport, restauration...) dès lors que le Client sera sous la protection de la compagnie aérienne. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols.

Le Client expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des justificatifs et conservera les originaux. Le service Clients de SOTRaveling pourra, en cas de difficulté, intervenir auprès de la compagnie aérienne pour assister le Client dans la résolution de la réclamation.

Il relève de la responsabilité du Client de respecter les consignes édictées par les compagnies aériennes et/ou les autorités compétentes, et notamment :

- Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite (PMR)

devront signaler leurs besoins particuliers en vue d'une assistance au transporteur aérien ou à la société SOTRaveling au moins 48 heures avant l'heure de départ publiée du vol.

- Le Client est également invité à visiter la page suivante au sujet du transport de liquides en cabine : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/Mesures-de-restriction-sur-les,37265.html>. SOTRaveling ne saurait être tenue responsable de tous refus d'embarquement ou confiscation d'objet jugé dangereux par la compagnie ou les autorités aéroportuaires. Il est de la responsabilité du passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine.

Transporteur effectif : Il peut arriver que les compagnies aériennes émettrices du billet et travaillant en alliance (partage de code ou code-share), fassent opérer le vol par une autre compagnie faisant partie de cette même alliance.

Embarquement : Sauf mention contraire écrite, les passagers sont convoqués pour des raisons liées à la sécurité du transport aérien 3 (trois) heures avant l'heure de décollage de l'avion figurant sur leur titre de transport. L'Heure Limite d'Enregistrement (HLE) est l'heure limite après laquelle les passagers ne pourront plus être embarqués. Elle est variable selon les transporteurs aériens. En cas de non-respect de l'heure limite, les places réservées peuvent être attribuées à d'autres voyageurs, et aucun remboursement ne pourra être effectué.

Perte ou vol de billets d'avion : En cas de suppression du courrier électronique contenant « l'e-ticket » le Client doit formuler une demande auprès de SOTRaveling par téléphone ou par mail pour qu'un nouveau titre de transport puisse lui être renvoyé.

Pré et post acheminements : Si le Client organise lui-même son pré et/ou post acheminement, SOTRaveling lui conseille vivement de réserver des titres de transport modifiables et remboursables pour parer à toute perte financière consécutive à une modification ou à une annulation ou un retard de vols.

Informations avant le départ : SOTRaveling conseille au Client de consulter régulièrement ses mails ou son téléphone portable afin d'être averti dans le cas de modification ou d'annulation de vols. A ce titre, le Client doit signaler tout changement

d'adresse mail ou numéro de téléphone à SOTRaveling sans délai.

Non-présentation au départ : Si le Client ne se présente pas au départ, à l'enregistrement ou si le Client se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage (défaut de présentation des documents nécessaires tels que passeport, visa, certificat de vaccination, ou autres causes...) en l'absence de faute de SOTRaveling, le voyage non-effectué en tout ou partie ne sera en aucun cas remboursé, à quelque titre que ce soit. SOTRaveling ne pourrait être tenue pour responsable du défaut d'enregistrement du Client au lieu de départ occasionné par un retard de préacheminement aérien, ferroviaire ou terrestre non organisé par SOTRaveling même si ce retard résulte d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou du fait d'un tiers.

Femmes enceintes : Les compagnies aériennes peuvent refuser l'embarquement à une femme enceinte. SOTRaveling ne saurait être tenue pour responsable de cette décision. Le Client doit informer par écrit de la présence d'une femme enceinte au moins une semaine avant le départ afin que SOTRaveling puisse s'assurer de sa possibilité d'embarquer. Un certificat médical de bonne santé et sans contre-indication au voyage peut en outre être exigé par certaines compagnies aériennes.

Enfants : Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'une place attribuée. Les enfants de moins de 15 ans non-accompagnés sont en principe refusés à l'embarquement.

ARTICLE 22. Information importante : formalités administratives et sanitaires

Quels que soient la destination et les pays visités, le Client s'engage à vérifier que chacun des participants (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, valable au moins 6 mois après la date de retour du voyage ainsi que tout autre(s) document(s) (visa, autorisation ESTA, livret de famille, autorisation de sortie du territoire, etc.) nécessaires et conformes aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage et/ou de transit.

SOTRaveling délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française et résidant en France. Il appartient à chaque voyageur de vérifier que ses documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations

fournies par l'organisateur, étant précisé qu'il incombe à la personne qui a conclu le devis/contrat de voyage de relayer les informations relatives aux formalités à chacun des voyageurs inscrits au voyage. SOTRaveling ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des conséquences de l'inobservation par chaque voyageur des règlements policiers, douaniers ou sanitaires. Un voyageur qui ne pourrait réaliser un transport (notamment un vol) faute de présenter les documents requis, mentionnés sur le contrat de vente qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

Les ressortissants étrangers sont invités à consulter leur autorité consulaire.

Pour les formalités et informations du/des pays du voyage, l'organisateur conseille de consulter les fiches des pays visités durant le voyage, disponibles sur le site du Ministère de l'Europe et des affaires étrangères (MEAE) www.diplomatie.gouv.fr, rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

SOTRaveling attire l'attention sur le fait que les informations peuvent évoluer jusqu'à la date du départ et conseille aux voyageurs de consulter les sites officiels régulièrement. L'organisateur peut être amené, pour certaines destinations, à faire signer la fiche MEAE du/des pays visité(s) ou traversé(s), au titre de son obligation d'information. Cette demande ne constitue pas une décharge de responsabilité.

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

SOTRaveling délivre les informations sanitaires disponibles au moment de la conclusion du contrat. Il est recommandé de consulter régulièrement les informations diffusées par les autorités compétentes sur les risques sanitaires du/des pays de votre voyage et à suivre les recommandations et mesures sanitaires pour lutter contre ces risques accessibles sur les sites <http://solidarites-sante.gouv.fr> (Ministère français des Solidarités et de la Santé) ou www.who.int/fr (Organisation Mondiale de la Santé).

Sauf prestation expressément prévue au contrat, SOTRaveling n'est pas tenue de vérifier la validité et la conformité des documents de voyage, même s'ils ont été transmis par le Client. Son obligation se limite à une obligation d'information.