

# Conditions générales de vente

## EVASION – ARTISAN VOYAGISTE

### ARTICLE 1. Préambule

DD INVEST (Evasion – Artisan Voyageur), EURL enregistrée au RCS de Aubenas sous le 980 466 973, dont le siège social est sis 575, avenue de la République, 07500 Guilherand-Granges.

Téléphone : +33 4 75 25 83 89

Adresse mail : d.delarbre@evasion-voyages.fr

Représentant légal : Damien Delarbre, Gérant

Immatriculation au registre des opérateurs de voyages et de séjours : IM007110014

Garant Financier : Groupama Assurance-Crédit & Caution, 8-10 Rue D'Astorg, 75008 Paris, France

Assureur responsabilité civile professionnelle : Hiscox SA, 49 Avenue De L'opéra, 75002 Paris, France

Adresse du site internet de vente : <https://www.evasion-voyages.fr/>

*Ci-après dénommé « EVASION - ARTISAN VOYAGISTE »*

#### 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 Evasion - Artisan Voyageur 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) »*).

#### 1.3. 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 Evasion - Artisan Voyageur dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Groupe : ensemble préconstitué de 20 personnes minimum.

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 Evasion - Artisan Voyageur 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 Evasion - Artisan Voyageur.

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 Evasion - Artisan Voyageur et figurent sur le contrat de réservation.

Le Client déclare avoir pris connaissance des présentes conditions générales et particulières 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 et particulières 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<sup>er</sup> 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 contrat.

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

Lorsqu'un Client occupe seul une chambre prévue pour loger deux personnes, il lui est facturé un supplément dénommé « *supplément chambre individuelle* », indiqué dans le prix avant validation de sa commande.

Le prix pour les Groupes est fixé en fonction d'une base tarifaire préétablie dépendant du nombre de participants.

##### *Article 4.2. Modalités de paiement*

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

**Sauf mention contraire au contrat**, les modalités de paiements sont les suivantes :

- Paiement d'un acompte de 30% à la réservation,
- Paiement du reste du solde à 40 jours du départ.

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),
- b. par chèque bancaire (uniquement à plus de 30 jours du départ prévu),
- c. par virement (frais de virement à la charge du Client),
- d. par chèques vacances
- e. par espèces

#### **ARTICLE 5. Révision du prix**

Evasion - Artisan Voyageur 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 ou du séjour.

En cas de diminution du prix, Evasion - Artisan Voyageur a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au

Client. A la demande du Client, Evasion - Artisan Voyagiste 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**

### Article 6.1. Individuels

Evasion - Artisan Voyagiste propose un système de réservation à distance hors ligne, un système de réservation en ligne et un système de réservation au comptoir. Les informations figurant sur son site internet ne sont pas contractuelles mais seulement informatives.

**Au comptoir :** Un conseiller effectue la recherche avec le Client, imprime un récapitulatif et transmet les présentes CGV accompagnées du contrat de voyage.

**Au téléphone :** En remplissant en ligne un formulaire de contact comprenant l'indication du nom, du prénom, du courriel, du numéro de téléphone, de la ville et du code postal du Client afin qu'il soit rappelé par un agent de Evasion - Artisan Voyagiste.

**En ligne :** Après avoir pris connaissance des intitulés et caractéristiques essentielles de l'offre, le Client clique sur « réserver en ligne », et renseigne les informations de l'espace « Devis et Réservation ». Il y remplit les champs relatifs au payeur, au(x) voyageur(s) et aux informations de paiement.

Le paiement se réalise sur une interface sécurisée.

La commande du Client est validée après son acceptation des présentes CGV et la réception de la confirmation de paiement.

### Article 6.2. Groupes

Le représentant du Groupe reçoit le programme détaillé en format PDF par email. Il procède ensuite aux inscriptions et signe le contrat au nom du groupe. Le représentant du groupe ou chacun des participants procèdent ensuite au versement des montants.

Il est précisé que le prix proposé est un prix de base calculé en fonction d'un nombre de participants minimum. En signant le contrat, le Groupe s'engage sur ce nombre minimum de participants.

Le nombre définitif de participants devra être transmis au plus tard 45 jours avant le départ, sauf mention contraire.

La facturation sera établie sur le nombre réel de participants (sauf nombre inférieur à la base minimum).

L'identité des voyageurs devra être transmise au plus tard 45 jours avant le départ sauf mention contraire. En l'absence de transmission de ces informations dans les délais impartis, Evasion - Artisan Voyagiste est en droit d'appliquer les conditions d'annulation prévues à l'article 9.1 (annulation du fait du voyageur).

## **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.

Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste*

Evasion - Artisan Voyagiste 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, les horaires de transport.*

Si Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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, Evasion - Artisan Voyagiste remboursera tous les paiements effectués par celui-ci ou en son nom dans les meilleurs délais, et au plus tard quatorze jours après la résiliation du contrat.

#### *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.

Evasion - Artisan Voyagiste s'engage vis-à-vis du Client uniquement sur les prestations vendues.

Ne sauraient engager la responsabilité de Evasion - Artisan Voyagiste :

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

## **ARTICLE 9. Résolution du contrat**

### *Article 9.1. Résolution du contrat par le Client*

- Individuels

Le Client a la possibilité de résoudre le contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette annulation soit valable, il doit en informer Evasion - Artisan Voyagiste par mail ou par courrier.

Evasion - Artisan Voyagiste demandera en ce cas au Client de payer des frais de résiliation et pourra retenir tout ou partie des acomptes ou du solde déjà versés, selon l'échéancier d'annulation prévu au contrat.

Les prestations aériennes ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement dès lors que Evasion - Artisan Voyagiste aura acheté les titres de transport, qui ne sont **ni modifiables ni échangeables**.

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, Evasion - Artisan Voyagiste procédera au remboursement intégral des paiements effectués, sans toutefois entraîner de dédommagement supplémentaire.

La date d'annulation est la date de réception par Evasion - Artisan Voyagiste de la demande du Client.

- Groupes

Pour les réservations de groupe, le nombre définitif de participant doit être confirmé par le Client 45 jours avant le début du séjour. La facturation sera réalisée en fonction du nombre de participants définitif conformément aux tranches de prix indiquées sur le contrat.

Le Client a la possibilité de résoudre l'entièreté du contrat à tout moment, avant le début de la prestation. Pour que cette annulation soit valable, il doit en informer Evasion - Artisan Voyagiste par mail ou par courrier. En cas d'annulation de l'ensemble du groupe, **l'acompte versé à la réservation est non remboursable**.

En cas d'annulations individuelles, des frais d'annulation seront appliqués par participant conformément à l'échéancier d'annulation prévu au contrat. Le cas échéant, le nombre de participants diminuant, le prix par personne sera révisé en fonction du nombre réel de participants. La facturation pourra être révisée en fonction du

nombre définitif de participants conformément aux tranches de prix indiquées sur le contrat.

*Article 9.2. Résiliation du contrat par Evasion - Artisan Voyagiste*

Evasion - Artisan Voyagiste 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, Evasion - Artisan Voyagiste 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, Evasion - Artisan Voyagiste 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) Evasion - Artisan Voyagiste est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables. Dans ce cas, Evasion - Artisan Voyagiste 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.

Evasion – Artisan Voyagiste se réserve le droit de maintenir un départ lorsque le nombre minimum de participants n'est pas atteint.

#### **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 Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste.

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 consommateur ou non professionnel doit communiquer à Evasion - Artisan Voyagiste 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, de préférence dans un délai de 7 jours suivant la fin des prestations, afin que Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste est limitée au remboursement des services effectivement payés par le Client consommateur ou non professionnel et Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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, Evasion - Artisan Voyageur met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs aux Clients et aux Bénéficiaires.

A ce titre, Evasion - Artisan Voyageur collecte les données à caractère personnel suivantes : prénom, nom, civilité, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, 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 Evasion - Artisan Voyageur.

Ces données à caractère personnel sont collectées dans le but exclusif d'assurer la gestion de la Clientèle de Evasion - Artisan Voyageur 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 Evasion - Artisan Voyageur
- 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 Evasion - Artisan Voyageur sont les suivantes : les salariés de Evasion - Artisan Voyageur et ses partenaires intervenant sur les prestations sollicitées par le Client, et le cas échéant, les prestataires sous-traitants de Evasion - Artisan Voyageur 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.

Evasion - Artisan Voyageur 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 Evasion - Artisan Voyageur ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur Internet.

Evasion - Artisan Voyageur a formalisé les droits et les obligations des Clients et Bénéficiaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel au sein d'un document appelé Mentions légales et politique de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : [Nos mentions légales et notre politique de confidentialité \(evasion-voyages.fr\)](#) et sur demande auprès de Evasion - Artisan Voyageur.

### *Article 12.5. 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 responsable de traitement des données, à nom et courriel du responsable de traitement 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 12.6. Modification de la clause*

Evasion - Artisan Voyagiste 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, Evasion - Artisan Voyagiste s'engage à publier la nouvelle version sur son site, et informera également les utilisateurs de la modification par messagerie électronique, 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**

Notre assureur de garantie civile professionnelle nous 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.

Le Client s'engage à détenir et être à jour de son assurance de responsabilité civile pour couvrir les dommages qu'il pourrait causer.

Nous proposons plusieurs types d'assurance voyage qui couvrent des risques différents et dont les garanties sont synthétisées dans les fiches transmises au Client.

### **ARTICLE 15. Responsabilité de Evasion - Artisan Voyagiste**

#### *Article 15.1. Responsabilité de plein droit*

Evasion - Artisan Voyagiste est responsable de plein droit des prestations touristiques contractées dans le cadre des présentes conditions générales de vente.

Evasion - Artisan Voyagiste 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.

Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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**

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

Evasion - Artisan Voyagiste 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, certaines 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste, 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 Evasion - Artisan Voyagiste, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée.



Dans ce cas Evasion - Artisan Voyagiste 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.

Evasion - Artisan Voyagiste a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de Groupama Assurance-Crédit & Caution - 8-10 Rue D'astorg, 75008 Paris, France. Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité si les services de voyage leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Evasion - Artisan Voyagiste.

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

[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.tplgfr21s\\_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701](https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701)].

## **ARTICLE 21. Transport aérien**

Evasion - Artisan Voyagiste 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, Evasion - Artisan Voyagiste 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.

Evasion - Artisan Voyagiste s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées ne soient 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](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.

Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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 Evasion - Artisan Voyagiste 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>. Evasion - Artisan Voyagiste 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.

Mineurs : tout mineur français doit être en possession d'une pièce d'identité en cours de validité. Pour les destinations de l'Union Européenne et de l'Espace Schengen l'enfant mineur français peut voyager avec une carte nationale d'identité (CNI) ou un passeport nominatif (valable 5 ans), tous les deux en cours de validité et en bon état. Pour toutes les autres destinations il doit être en possession d'un passeport en cours de validité ou valide plus de 6 mois après la date de retour (selon les destinations) et en bon état et d'un visa selon le pays de destination. Pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder un passeport nominatif.

Attention : un mineur, quelle que soit sa nationalité et résident en France, et non accompagné de ses parents (ou d'une personne détentrice de l'autorisation parentale), ne peut plus quitter la France sans autorisation. L'autorisation de Sortie du Territoire prend la forme d'un formulaire à télécharger Cerfa N°15646\*01, à remplir et signer. Ce formulaire est disponible sur le site <https://www.service-public.fr/simulateur/calcul/15646-01> L'enfant qui voyage à l'étranger sans être accompagné de l'un de ses parents doit présenter les 3 documents suivants : • La pièce d'identité du mineur : carte d'identité ou passeport • Le formulaire signé par l'un des parents titulaires de l'autorité parentale • La photocopie du titre d'identité du parent signataire du formulaire. Lorsque le mineur voyage avec un seul de ses parents, et s'il n'a pas le même nom et/ou s'il n'habite pas à la même adresse que le parent qui l'accompagne, il sera réclamé la preuve que l'autre parent autorise ce voyage sous forme d'une lettre manuscrite rédigée par le parent qui ne voyage pas et autorisant l'enfant à voyager + la copie du livret de famille + la copie de la pièce d'identité du parent qui ne voyage pas. Les réservations pour les mineurs doivent être effectuées par le représentant légal ou par toute personne majeure obligatoirement munie d'un pouvoir à cet effet. Le mineur devra voyager accompagné de son représentant légal ou d'une personne majeure assumant toute responsabilité à l'égard dudit mineur.

**ARTICLE 22. Information importante : formalités administratives et sanitaires**

Quels que soient la destination et les pays visités, vous devez vérifier que chacun des voyageurs (y compris les enfants et bébés) est en possession d'un passeport biométrique avec puce intégrée et photo numérique, par précaution 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.

Evasion - Artisan Voyageur 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. Evasion - Artisan Voyageur 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](http://www.diplomatie.gouv.fr), rubrique "Conseils aux Voyageurs/Conseils par pays".

Evasion - Artisan Voyageur 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/>

Evasion - Artisan Voyageur 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](http://www.who.int/fr) (Organisation Mondiale de la Santé).

Sauf prestation expressément prévue au contrat, Evasion - Artisan Voyageur 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.**

## **ARTICLE 23. Conditions particulières applicables à la vente sèche de titres de transport (sans autre service touristique)**

### *23.1. Limitation de la responsabilité de Evasion – Artisan Voyageur*

Conformément à l'article L211-17-3 du Code du tourisme, lorsque Evasion - Artisan Voyageur vend des titres de transports secs sur ligne régulière, elle n'est pas responsable de plein droit mais agit en qualité de mandataire du transporteur aérien.

Evasion - Artisan Voyageur est à ce titre tenue à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets de transport. Le Contrat sera soumis à la fois aux conditions générales de vente de Evasion - Artisan Voyageur et aux conditions générales de vente du transporteur.

Les articles 8 (Modification), 9 (Résiliation), 10 (Cession de contrat) et 15 (Responsabilité) des présentes CGV ne sont en particulier pas applicables à la vente de billets de transport secs.

### *23.2. Annulations et modifications*

- Annulation du transporteur

En cas d'annulation ou de modification du fait du transporteur (billet d'avion ou de train vendu sans service touristique additionnel), le billet de transport émis par Evasion - Artisan Voyageur constitue le Contrat conclu entre le Client et la compagnie de transport. Les compagnies aériennes peuvent-être soumises au Règlement 261/2004 en cas d'annulation, de retard ou de refus d'embarquement. Les compagnies ferroviaires peuvent-être soumises au Règlement 2021/782 pour ces questions.

Il appartient donc au transporteur de rembourser et/ou d'indemniser le Client.

- Annulation du Client

Chaque compagnie de transport ayant sa propre politique, les conditions d'annulation et de modification sont les conditions applicables à celle-ci.

Sous réserve de la procédure et des frais appliqués par le transporteur, Evasion - Artisan Voyageur remboursera ou non le Client, après réception du remboursement du transporteur le cas échéant, déduction faite des frais d'annulation de Evasion - Artisan Voyageur et des sommes non-remboursables (assurances souscrites, frais et options réservées).

### *23.3. Conditions de transport*

Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du transporteur (délais de présentation à l'enregistrement, dimensions de bagages...).

En cas de non-présentation au départ (no-show), le transporteur et Evasion - Artisan Voyageur sont en droit d'annuler le transport retour ainsi que les éventuels autres services touristiques du Contrat.