

CONDITIONS GENERALES DE VENTE

YOONLY

ARTICLE 1^{er} : DISPOSITIONS LIMINAIRES

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») régissent les relations entre la société TRAVELFACTORY (ci-après « Travefactory » ou le « Vendeur ») et tout consommateur (ci-après le « Client ») commandant un package comprenant au moins un hébergement et une activité, depuis le site internet Yoonly accessible depuis l'adresse url suivante : <https://www.befr.yoonly.eu/> (ci-après le « Site Internet »). Elles entrent en vigueur à compter du 6 octobre 2026.

Dans le cadre des CGV : le « Séjour » désigne un forfait touristique, tel que défini par l'article L211-2 du Code du tourisme, et composé de prestations (ci-après les « Prestations ») telles que le transport, au moins une nuitée dans l'un des hébergements proposés par le Vendeur, et le forfait de ski à une date ou pendant une période déterminée ; le « Client » désigne la personne qui réalise la Commande pour lui-même et ses bénéficiaires étant entendu que les Bénéficiaires ne peuvent être que des personnes majeures.

Tout achat d'un Séjour implique de la part du Client une acceptation sans réserve des CGV, nonobstant toute stipulation contraire.

ARTICLE 2 : IDENTIFICATION DU VENDEUR

Les Séjours objets des présentes, sont organisées et vendues aux Clients par :

TRAVELFACTORY,

SAS au capital de 427 915,80 euros,

Siège social : 19 rue Emmy Noether - 93400 SAINT OUEN,

Tél : +32 3 404 07 49 pour les clients basés en Belgique /+33 1 73 29 20 33 pour les clients basés en France (appel non surtaxé, coût d'une communication locale),

email : contact@yoonly.eu

Numéro de TVA intracommunautaire : FR16 414 520 254

RCS de Bobigny sous le n° B 414 520 254,

Atout France : n° IM092110042,

Garantie financière : Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (15 avenue Carnot, 75017 Paris) ;

Assureur Responsabilité Civile Professionnelle : Allianz IARD, 1 cours Michelet, CS 30051 92076 Paris La Défense Cedex, n° de police : 86.351.239

ARTICLE 3 : INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES - SEJOURS

Les caractéristiques essentielles des Séjours sont décrites en Annexe 1.

Le Client est informé qu'en achetant les Prestations proposées sous forme de forfaits touristiques (Séjour), il bénéficie des droits correspondants détaillés dans le formulaire standard reproduit en Annexe 2 des présentes CGV.

Il est précisé que les informations figurant sur le Site Internet et dans le récapitulatif de réservation, complétés des présentes CGV constituent l'information préalable prévue par l'article R211-4 du Code du tourisme.

Par conséquent, le Client reconnaît avoir reçu la communication, préalablement à la confirmation de la réservation et à la conclusion du contrat, d'une manière claire et compréhensible, les informations précontractuelles listées à l'article R211-4 du code du tourisme et notamment les informations suivantes :

- La destination, les caractéristiques essentielles, la catégorie touristique de l'hébergement,
- Le prix total du voyage et les modalités de règlement,
- Les conditions d'annulation,
- Les services et repas compris dans le prix du voyage,
- La possibilité de souscrire un contrat d'assurance couvrant certains cas d'annulation (les Séjours).

Pour le confort visuel du Client, le Vendeur s'efforce de mettre en ligne, des photos des Séjours qui correspondent au mieux aux Séjours existants, toutefois les photos ne sont pas contractuelles et la responsabilité du Vendeur ne saurait en aucun cas être mise en cause sur le fondement de la communication de ces photos.

ARTICLE 4 : COMMANDE

Une Commande ne peut être effectuée que par une personne physique majeure, capable et pour ses seuls besoins personnels.

Le Client peut commander un Séjour auprès de Travelfactory :

- Par le biais du site internet accessible à l'adresse suivante : <https://www.befr.yoonly.eu/> (ci-après le « Site Internet »)
- Par téléphone depuis la France, au numéro suivant : +33 (0)1 73 29 20 33,
- Par téléphone depuis la Belgique francophone : BE +32 3 404 07 49

Lorsqu'il effectue une commande sur le Site Internet, le Client :

1. Sélectionne le ou les Séjour(s) qu'il souhaite commander ;
2. Vérifie sa commande, si nécessaire la modifie ;
3. Souscrit le cas échéant une Assurance annulation
4. Valide sa commande ;
5. Crée un compte personnel (s'il n'en dispose pas déjà) puis renseigne ses identifiants pour accéder à son compte personnel, ou se connecte au compte dont il dispose déjà ;
6. Actualise les informations nécessaires à la personnalisation du Séjour ;

6. Accepte les conditions générales de vente

7. Paie l'Acompte (tel que défini à l'article 6.1).

Le Client peut demander à Travelfactory l'établissement d'un projet de Séjour (ci-après le « Projet de Séjour »). Il comprend systématiquement de l'hébergement et les forfaits remontées mécaniques. Celui-ci est envoyé par courrier électronique au Client ou mis à sa disposition dans son compte personnel sur le Site Internet. Il n'est pas envoyé par courrier postal.

La disponibilité des Séjours, les tarifs et conditions qui y sont détaillés sont communiqués à titre indicatif et ne sont pas contractuels ni garantis. Si le Client souhaite concrétiser son Projet de Séjour, il doit réserver les prestations qui y figurent par le biais du Site Internet ou par téléphone aux coordonnées indiquées au présent article. La disponibilité des prestations, les tarifs et les conditions du séjour ne pourront être confirmées qu'après paiement de l'Acompte.

Une fois l'Acompte payé, le Client reçoit par courrier électronique un message de confirmation de sa commande.

Le message de confirmation de la commande forme, avec les Conditions de Vente, le contrat entre le Vendeur et le Client (ci-après le « Contrat »).

Lorsqu'il effectue sa Commande par téléphone :

Pour toute Commande par téléphone, le Client doit préciser, outre les informations obligatoires susvisées, l'adresse d'envoi (e-mail) et le nom des bénéficiaires. Le Vendeur après avoir communiqué au Client les informations précontractuelles, l'invite à consulter les présentes CGV sur le Site Internet. Une fois l'accord du Client obtenu sur la réalisation de la Commande aux conditions communiquées, le Client procède au paiement à distance selon les modalités prévues à l'Article 6.

ARTICLE 5 : PRIX

5.1. Eléments inclus dans le prix

Le prix total toutes taxes comprises de la commande (ci-après le « Prix Total ») inclut :

- Le prix des Prestations expressément mentionnées dans l'offre de Séjour du Vendeur acceptée par le Client ;
- La ou les éventuelles assurances souscrites ;
- Les frais de service.

Le prix n'inclut pas :

- Les prestations qui ne sont pas expressément mentionnées dans l'offre de Séjour de Travelfactory acceptée par le Client ;
- La caution (payable auprès de l'hébergeur lors du séjour ou via un outil de caution selon les cas) ;
- La taxe de séjour (payable auprès de l'hébergeur lors du séjour sauf si mentionnée dans les prestations incluses) ;
- Les frais de parking ;

- Les excédents bagages ;
- Les frais de restauration.

5.2 Modification du prix

Le prix des Séjours peut être majoré après la conclusion du Contrat en raison d'une évolution :

- Du prix du transport de passagers résultant du coût du carburant ou d'autres sources d'énergie ;
- Du niveau des taxes ou redevances sur les prestations comprises dans le Contrat, imposées par un tiers qui ne participe pas directement à l'exécution du Contrat, telles que les taxes touristiques, taxes d'atterrissage, d'embarquement ou de débarquement le cas échéant ;
- Des taux de change en rapport avec le Contrat.

La majoration correspond à l'augmentation du prix du transport, du niveau des taxes ou redevances, ou des taux de change précités.

Travelfactory en informe le Client au plus tard vingt jours avant le début de son Séjour.

En cas de baisse du prix du transport, du niveau des taxes ou redevances, ou des taux de change précités après la conclusion du Contrat et avant le début du Séjour, le Client a droit à une réduction de prix correspondant à cette baisse, déduction faite d'un montant correspondant aux dépenses administratives de Travelfactory.

Dans le cadre de la réservation d'un séjour en package comprenant de base des prestations ski pour l'ensemble des participants, le fait de dépackager fait l'objet d'une retenue de frais. Dépackager équivaut à retirer de la réservation un ou plusieurs forfaits de ski pour un ou plusieurs participants. Cette action fait l'objet d'une retenue correspondant à des frais de dépackaging.

ARTICLE 6. PAIEMENT

6.1. Echancier

Si le Client a choisi le tarif Fixe :

Le Client doit payer le Prix Total lors de sa Commande

Le paiement doit être effectué par le biais du Site Internet ou par téléphone.

Si le Client a choisi le tarif Flex :

Le Client doit payer la commande conformément à l'échéancier suivant :

En cas de commande à plus de 40 jours avant le début du Séjour :

- o Lors de la commande sur le Site Internet ou à l'acceptation du devis, paiement d'un acompte représentant 30% du prix toutes taxes comprises de la Commande, la totalité des frais de service et, en cas de souscription d'une assurance, la totalité des frais d'assurance (ci-après l'« Acompte ») ;
- o Paiement du solde du Prix Total au plus tard 40 jours avant le début du Séjour ;

En cas de commande 40 jours ou moins avant le début du Séjour :

- Paiement du Prix Total lors de la Commande

A défaut de paiement dans les délais indiqués, la Commande est annulée et Travelfactory conserve l'Acompte, sans que le Client ne puisse prétendre à quelque indemnisation que ce soit.

6.2 Devis

Le Client doit payer la Commande en euros.

Les éventuels frais de change ou frais bancaires sont à sa charge.

6.3 Moyens de paiement

Si le Client a choisi le tarif Fixe

Le Prix Total doit être payé par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, American Express, Eurocard ou Mastercard).

Si le Client a choisi le tarif Flex

Si la Commande est passée à plus de 40 jours avant le début du Séjour, l'acompte doit être payé par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, American Express, Eurocard ou Mastercard).

Le solde doit être payé au plus tard 40 jours avant le début du Séjour, en un ou plusieurs moyens de paiement, par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, American Express, Eurocard ou Mastercard), virement bancaire ou, si le Séjour commandé débute dans au moins 40 jours, chèque tiré sur un compte bancaire ouvert en France et émis à l'ordre de Travelfactory, e-ANCV* ou chèques cadeaux imprimés Tirgroupé Liberté by Sodexo.

En cas de paiement du solde par virement bancaire, celui-ci doit être effectué sur le compte dont les coordonnées seront communiquées au Client à première demande de ce dernier.

En cas de paiement du solde par chèque ou chèques cadeaux, le Client doit envoyer ces moyens de paiement à Travelfactory par courrier recommandé avec avis de réception, en indiquant ses prénom et nom, ainsi que le numéro de sa commande, à l'adresse postale suivante : Travelfactory, Service clients, 19 rue Emmy Noether, 93400 Saint-Ouen, France. Le solde est considéré comme payé si un chèque solvable ou des chèques cadeaux valides et originaux, correspondant au montant du solde, parviennent à Travelfactory au plus tard 40 jours avant le début des Prestations commandées. Il appartient au Client de s'assurer que, compte tenu des délais postaux, le chèque ou les chèques cadeaux seront parvenus à Travelfactory à la date requise.

Pour être valides, les chèques cadeaux doivent réunir les caractéristiques suivantes :

- Être valables au moins trois mois après la date de réception par Travelfactory ;
- Être détachés de leur carnet ;
- Être attachés à leur souche, s'il y en a une ;
- Ne pas être endossés ;
- Ne pas être agrafés.

Quel que soit le moyen de paiement utilisé, Travelfactory se réserve la faculté de demander au Client toute information ou toute pièce afin de s'assurer de l'absence de fraude.

En cas de paiement effectué par le moyen de chèques vacances ou chèques cadeaux qui occasionnerait un trop-perçu à reverser au client, celui-ci ne pourra être fait que par le moyen d'un bon à valoir de la

somme correspondante utilisable en une seule fois pendant 12 mois à compter de sa date d'émission sur les produits et packages exclusivement vendus sur le site. <https://www.befr.yoonly.eu>

En cas de paiement du solde 40 jours ou moins avant le début des Prestations, celui-ci doit être effectué par carte bancaire (Carte Bleue, Visa, American Express, Eurocard ou Mastercard).

Le module d'utilisation du moyen de paiement e-ANCV est accessible sur le site <https://www.befr.yoonly.eu/> pour effectuer le règlement du séjour par ce biais. Si le client dispose de chèques vacances papier, il est invité à contacter l'ANCV pour solliciter leur transformation en chèques électroniques pour les utiliser ensuite pour le paiement d'un séjour sur <https://www.befr.yoonly.eu/>

6.4. Sécurité des paiements : Les paiements électroniques réalisés dans le cadre des Commandes par téléphone ou en ligne sur le Site Internet du Vendeur sont sécurisés par l'utilisation du procédé de cryptage garantissant la confidentialité et la sécurité des données

ARTICLE 7 : REMISE DES DOCUMENTS DE SEJOUR

Le Client reçoit, 10 jours avant le début du Séjour, à l'adresse électronique qu'il a fournie lors de sa Commande, un courrier électronique indiquant les informations pour bénéficier des Prestations comprises dans le Séjour (date, horaires et lieu du transport sélectionné, lieu de remise des clés de l'hébergement, du matériel de glisse, conditions d'utilisation des forfaits de remontées mécaniques...) et contenant les contremarques nécessaires à cet effet. L'exécution de certaines prestations (remises des clés de l'hébergement, matériel de glisse...) peut être soumise au versement par le Client d'un dépôt de garantie.

ARTICLE 8 : DROIT DE RETRACTATION

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du Code de la consommation, pour tout achat à distance (sur le Site Internet ou par téléphone) le droit de rétractation ne peut être exercé pour l'achat à distance des prestations «de services d'hébergement, autres que d'hébergement résidentiel, de services de transport de biens, de locations de voitures, de restauration, ou d'activités de loisirs », commandées sous forme d'un forfait ou séparément, pour une date ou à la périodicité déterminée. En conséquence, le Client ne bénéficie pas de délai de rétractation pour les Commandes de Séjours.

En cas de souscription d'une assurance, le Client bénéficie :

- Du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-2-1, II, du code des assurances français, pendant quatorze jours à compter de la souscription de l'assurance, si celle-ci a été souscrite à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de l'activité professionnelle du Client, si la durée de la couverture d'assurance est d'au moins un mois et si le contrat d'assurance n'a pas été intégralement exécuté à la demande expresse du Client ;
- Du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances français, pendant trente jours à compter de la souscription de l'assurance, si celle-ci a été souscrite à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de l'activité professionnelle du Client, et si le contrat d'assurance n'a pas été intégralement exécuté ou si le Client n'a fait intervenir aucune garantie, les modalités d'exercice de ces droits de renonciation et leurs conséquences sont détaillés sur le site <https://www.befr.yoonly.eu/>

ARTICLE 9 : MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

Principes généraux :

Le Client ne peut pas modifier sa Commande après le début des Prestations, même si celles-ci n'ont pas été utilisées ou n'ont été utilisées que partiellement.

Toute demande d'ajout d'une Prestation est effectuée sous réserve de disponibilité de cette Prestation.

En cas de baisse du prix de la Commande du fait de la modification ou de la suppression d'une Prestation, et pour autant que la demande de modification soit réalisée dans les délais autorisée, l'éventuel trop-perçu est remboursé au Client par crédit sur la carte bancaire ayant servi au paiement de l'Acompte, ou par virement bancaire si le Client fournit un relevé d'identité bancaire, par l'émission d'un avoir en cas de paiement par chèques vacances.

Pour modifier, supprimer ou ajouter une Prestation, le Client doit contacter Travefactory, en indiquant le numéro de sa commande :

- Soit par le biais de son compte personnel sur le Site Internet ;
- Soit par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@yoonly.eu
- Soit par téléphone au numéro suivant : Depuis la Belgique : +32 3 404 07 49/Depuis la France : +33 1 73 29 20 33

Des règles spécifiques de modification peuvent s'appliquer à certaines offres de Prestations (produit « non flexible », « non annulable », « flexible », « non annulable et non remboursable (NANR) », « partiellement remboursable », ou toute autre mention accompagnant le tarif des Prestations faisant état d'une différence par rapport aux Conditions de Vente). Ces règles, qui priment sur les Conditions de Vente, figurent dans la présentation de l'offre, lors des étapes de réservation et dans les documents de réservation.

Si le Client a choisi le tarif Fixe

Les Prestations de transport et d'hébergement d'un Séjour ne peuvent pas être modifiées. Toute demande concernant ces Prestations est considérée comme une annulation et soumise aux frais d'annulation applicables (voir article dédié).

Les autres Prestations peuvent être modifiées ou supprimées jusqu'à 14 jours avant le début du Séjour.

La modification ou la suppression d'une ou plusieurs Prestations ne peut toutefois pas conduire à :

- Diminuer de 50 % ou plus le Prix Total hors transport et hébergement ;
- Modifier les dates du séjour ;
- Modifier la durée du séjour ;
- Supprimer une assurance.

La modification ou la suppression d'une Prestation est soumise au paiement, le cas échéant, de frais de service, ainsi que de la différence entre le prix de la Commande initiale et le prix de la commande modifiée. Ce paiement doit être effectué dès la modification ou la suppression de la Prestation.

Pour toute demande de modification entraînant une baisse de prix du Séjour, des frais de service sont dus dans les conditions suivantes :

- 39 € toutes taxes comprises pour toute Commande dont le Prix Total de la Commande est inférieur à 600 € toutes taxes comprises avant prise en compte de la modification ou de la suppression de la ou des Prestations ;

- 59 € toutes taxes comprises pour toute commande dont le Prix Total est égal ou supérieur à 600 € et inférieur à 1 000 € toutes taxes comprises avant prise en compte de la modification ou de la suppression de la ou des Prestations ;
- 89 € toutes taxes comprises pour toute commande dont le Prix Total est égal ou supérieur à 1 000 € toutes taxes comprises avant prise en compte de la modification ou de la suppression de la ou des Prestations.

Si la modification a pour effet d'ajouter une ou plusieurs prestations, le Client peut le faire jusqu'à 72 heures avant le début du Séjour.

Par exception, si le Client souhaite ajouter une assurance, cet ajout doit être demandé dans les 72 heures suivant la réception du message de confirmation de la commande.

L'ajout de la Prestation est soumis à validation du Vendeur et selon stock disponible.

L'ajout d'une Prestation est soumis au paiement de la différence entre le prix de la commande initiale et le prix de la commande modifiée. Ce paiement doit être effectué dès l'ajout de la Prestation. Il correspond à la totalité du prix de la modification. Si Travelfactory ne perçoit pas le paiement complémentaire pour la modification sollicitée dans les 24 heures après la validation de la modification par Travelfactory, la demande de modification n'est pas prise en compte.

Le Client ne peut plus modifier son Séjour, 72 heures avant le début de son séjour.

Si le Client a choisi le tarif Flex

Les Prestations de transport et d'hébergement ne peuvent pas être modifiées ou supprimées. Toute demande à ce titre est considérée comme une annulation, soumise aux frais d'annulation tels que définis à l'article 10 ci-après.

Les autres Prestations peuvent être modifiées ou supprimées jusqu'à 14 jours avant le début de ces Prestations.

La modification ou la suppression d'une ou plusieurs Prestations ne peut toutefois pas conduire à :

- Diminuer de 50 % ou plus le Prix Total hors transport et hébergement ;
- Modifier les dates du séjour ;
- Modifier la durée du séjour ;
- Supprimer une assurance

La modification ou la suppression d'une Prestation est soumise au paiement, le cas échéant, de frais de service, ainsi que de la différence entre le prix de la commande initiale et le prix de la commande modifiée.

Si la modification ou la suppression d'une Prestation est **demandée avant la date limite de paiement du solde du Prix Total**, le Client doit verser, dès la modification ou suppression de la Prestation, une somme égale à 30 % des frais de service (s'ils sont dus) et à 30 % de la différence entre le prix de la commande initiale et le prix de la commande modifiée. Le solde doit être payé au plus tard 40 jours avant le début des Prestations ou, si l'offre indique une date limite de paiement du solde du Prix Total à moins de 40 jours, au plus tard à cette date.

Si la modification ou la suppression d'une Prestation est **demandée à la date ou après la date limite de paiement du solde du Prix Total**, le Client doit verser, dès la modification ou suppression de la Prestation, une somme égale au montant des frais de service (s'ils sont dus) et à la différence entre le prix de la commande initiale et le prix de la commande modifiée.

Les frais de service correspondant aux coûts de gestion de la modification sollicitée ne sont dus qu'en cas de baisse du Prix Total du fait de la modification ou de la suppression d'une ou plusieurs Prestations. Ils s'élèvent à :

- 39 € toutes taxes comprises pour toute commande dont le Prix Total est inférieur à 600 € toutes taxes comprises avant prise en compte de la modification ou de la suppression de la ou des Prestations ;
- 59 € toutes taxes comprises pour toute commande dont le Prix Total est égal ou supérieur à 600 € et inférieur à 1 000 € toutes taxes comprises avant prise en compte de la modification ou de la suppression de la ou des Prestations ;
- 89 € toutes taxes comprises pour toute commande dont le Prix Total est égal ou supérieur à 1 000 € toutes taxes comprises avant prise en compte de la modification ou de la suppression de la ou des Prestations.

Le Client peut ajouter une ou plusieurs Prestations jusqu'à 72 heures avant le début des Prestations. Par exception, si le Client souhaite ajouter une assurance, cet ajout doit être demandé dans les 72 heures suivant la réception du message de confirmation de la commande.

L'ajout d'une Prestation est soumis au paiement de la différence entre le prix de la commande initiale et le prix de la commande modifiée.

Si l'ajout d'une Prestation est **demandé avant la date limite de paiement du solde du Prix Total**, le Client doit verser, dès l'ajout de la Prestation, une somme égale à 30 % de la différence entre le prix de la commande initiale et le prix de la commande modifiée. Le solde doit être payé au plus tard 40 jours avant le début des Prestations ou, si l'offre indique une date limite de paiement du solde du Prix Total à moins de 40 jours, au plus tard à cette date.

Si l'ajout d'une Prestation est demandé **à la date ou après la date limite de paiement du solde du Prix Total**, le Client doit verser, dès l'ajout de la Prestation, une somme égale à la différence entre le prix de la commande initiale et le prix de la commande modifiée.

Des règles spécifiques de modification peuvent s'appliquer à certaines offres de Prestations (produit « non flexible », « non annulable », « flexible », « non annulable et non remboursable (NANR) », « partiellement remboursable », ou toute autre mention accompagnant le tarif des Séjours faisant état d'une différence par rapport aux Conditions de Vente). Ces règles, qui priment sur les Conditions de Vente, figurent dans la présentation de l'offre, lors des étapes de réservation et dans les documents de réservation.

ARTICLE 10 : ANNULATION DE LA COMMANDE A L'INITIATIVE DU CLIENT

10.1 Annulation sans avoir à justifier d'un motif

Si le Client a choisi le tarif Fixe

Le Client ne peut pas annuler sa commande ni en obtenir le remboursement.

Si le Client a choisi le tarif Flex

Le Client peut annuler sa Commande à tout moment avant le début du Séjour, sous les réserves suivantes : L'annulation emporte nécessairement la suppression de toutes les prestations comprises dans le Séjour pour tous les bénéficiaires. Le Client ne peut pas annuler sa Commande après le début du Séjour, même si les prestations comprises dans le Séjour n'ont pas été utilisées ou n'ont été utilisées que partiellement.

- **En cas d'annulation plus de 40 jours avant le début du Séjour,** Travelfactory conserve :
 - o 30 % du Prix Total toutes taxes comprises de la Commande correspondant à l'Acompte ;
 - o l'intégralité des frais de service ;
 - o l'intégralité des frais d'assurance souscrits, le cas échéant.
- **En cas d'annulation 40 jours ou moins avant le début du Séjour,** Travelfactory conserve 100 % du Prix Total toutes taxes comprises.

Les éventuels frais de change ou frais bancaires sont à la charge du Client.

Nonobstant ce qui précède, en cas de paiement de tout ou partie de la commande au moyen de chèques vacances (e-ANCV ou chèques vacances papier) ou de chèques cadeaux, la fraction du prix payée par ces moyens n'est pas remboursée en numéraire, quelle que soit la date à laquelle le Client annule sa commande. Le remboursement sera alors fait par le moyen d'un bon à valoir de la somme correspondante utilisable en une seule fois pendant 12 mois à compter de sa date d'émission sur les produits et packages exclusivement vendus sur le site <https://www.befr.yoonly.eu/>

Pour annuler sa Commande, le Client doit contacter Travelfactory, en indiquant le numéro de sa commande :

- Soit par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@yoonly.eu
- Soit par téléphone au numéro suivant : Depuis la Belgique : +32 3 404 07 49/ Depuis la France : +33 1 73 29 20 33

Le Client peut obtenir des informations sur les assurances couvrant les frais de résolution du contrat sur le Site Internet ou en s'adressant à Travelfactory aux coordonnées indiquées à l'article 20.

Des règles spécifiques d'annulation peuvent s'appliquer à certaines offres de Prestations (produit « non flexible », « non annulable », « flexible », « non annulable et non remboursable (NANR) », « partiellement remboursable », ou toute autre mention accompagnant le tarif des Séjours faisant état d'une différence par rapport aux Conditions de Vente). Ces règles, qui priment sur les Conditions de Vente, figurent dans la présentation de l'offre, lors des étapes de réservation et dans les documents de réservation.

10.2 Annulation en raison de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables

Le Client peut annuler sa Commande avant le début du Séjour sans frais si des circonstances exceptionnelles et inévitables, survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate de celui-ci, ont des conséquences importantes sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des bénéficiaires du Séjour vers le lieu de destination. On entend par « circonstances exceptionnelles et inévitables » toute situation échappant au contrôle des bénéficiaires du Séjour et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Pour annuler sa commande, le Client doit contacter Travelfactory, en indiquant le numéro de sa commande :

- Soit par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@yoonly.eu
- Soit par téléphone au numéro suivant : Depuis la Belgique : +32 3 404 07 49/ Depuis la France : +33 1 73 29 20 33

ARTICLE 11 : MODIFICATION OU ANNULATION A L'INITIATIVE DU VENDEUR

11.1. Modification avant le début du Séjour

Conformément aux dispositions de l'article L211-13 du Code du tourisme, le Vendeur se réserve le droit de pouvoir modifier unilatéralement les conditions d'exécution du Séjour avant la date de début du Séjour. Le Vendeur informe le Client des modifications mineures apportées. Le Client ne peut prétendre à aucune indemnité du fait des modifications apportées par le Vendeur.

Dans l'hypothèse où, conformément à l'article R211-9 du Code du tourisme, le Vendeur est contraint de modifier l'un des éléments essentiels du Séjour commandé par le Client ou s'il ne peut satisfaire aux exigences particulières du Client qu'il aura acceptées, le Vendeur avertira le Client de manière claire et compréhensible :

- des modifications apportées et, s'il y a lieu, de leur répercussion sur le prix du Séjour,
- du délai dans lequel le Client doit apporter une réponse au Vendeur sur le choix opéré,
- des conditions d'annulation sans frais en cas de refus des modifications apportées.

Le Client dispose d'un droit de refuser la modification proposée et d'obtenir le remboursement intégral du prix versé. Dans le cas d'acceptation par le Client des modifications du Séjour apportées par le Vendeur, une nouvelle confirmation de Commande lui est adressée avec l'ensemble des informations requises. Lorsque les modifications apportées entraînent une baisse de qualité des Prestations initialement prévues dans le Séjour ou de son prix, le Client a le droit à une réduction de prix adéquate.

11.2. Annulation du Séjour

Conformément à l'article R211-10 du Code du tourisme, si le Vendeur se trouve contraint d'annuler le Séjour, il en informera le Client dans les meilleurs délais. Dans ce cas, le Client sera alors remboursé de toutes les sommes versées dans un délai maximal de quatorze (14) jours et pourra prétendre à une indemnité au moins égale à la pénalité que le Client aurait dû payer si l'annulation était intervenue de son fait à cette date (selon l'Article 9.1 ci-avant).

11.3. Annulation pour non atteinte du nombre minimal de bénéficiaires des Prestations comprises dans le Séjour

Le Vendeur se réserve la faculté d'annuler le Séjour du Client et ses Bénéficiaires et de rembourser intégralement le Client des paiements effectués si le nombre de bénéficiaires des Prestations est inférieur au nombre minimal indiqué, le cas échéant, dans le Contrat.

Le Client est informé de la résolution du Contrat au plus tard :

- 20 jours avant le début des Prestations si la durée du séjour est supérieure à 6 jours ;
- 7 jours avant le début des Prestations si la durée du séjour est de 2 à 6 jours ;
- 48 heures avant le début des Prestations si la durée du séjour est inférieure à 2 jours

11.4. Annulation en raison de la survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables

Travelfactory se réserve la faculté de résoudre le Contrat et de rembourser intégralement le Client des paiements effectués en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables. On entend par « circonstances exceptionnelles et inévitables » toute situation échappant au contrôle de Travelfactory et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Le Client est informé de la résolution du Contrat dans les meilleurs délais avant le début du Séjour.

ARTICLE 12 : ASSURANCE

12.1. Conditions de souscription

Travelfactory propose à ses Clients une formule d'assurance annulation, police n°283 709, couvrant notamment l'annulation du Séjour pour motif médical,

Les conditions contractuelles des garanties et des exclusions du contrat d'assurance annulation sont consultables depuis ce lien : [ASSURANCES - Yoonly](#)

Une fois l'assurance souscrite, il n'est pas possible de la modifier ou de l'annuler hors les cas de renonciation visés à l'article 12.2 ci-après. Le montant de la prime d'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement.

12.2 Cas de renonciation

12.2.1 Multi-assurance

Avant toute souscription du contrat d'assurance proposé par Travelfactory, le Client est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat d'assurance proposé par le Vendeur.

Conformément aux dispositions de l'article L112-10 du Code des assurances, le Client qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par le Vendeur, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par le contrat d'assurance, peut renoncer audit contrat, sans frais ni pénalités tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que le Client n'a fait intervenir aucune garantie. Cette renonciation doit intervenir dans un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la conclusion du contrat d'assurance et doit être accompagnée d'un justificatif de l'existence d'un contrat d'assurance en cours couvrant des risques similaires au contrat souscrit par l'intermédiaire du Vendeur.

12.2.2 Vente à distance

Conformément à l'article L112-2-1 du Code des assurances, un droit de renonciation s'applique aux polices d'assurances conclues à distance, notamment vendues en ligne, sans la présence physique simultanée des parties au contrat. Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date de souscription et la date de cessation de toutes les garanties.

12.2.3 Modalité d'exercice du droit de renonciation

Lorsque le contrat d'assurance est éligible au droit de renonciation dans les conditions définies ci-dessus, le Client peut exercer cette faculté en adressant une demande de renonciation dûment complétée, datée et signée avant l'expiration du délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date de souscription du contrat d'assurance par courriel à l'adresse suivante : contact@yoonly.eu.

ARTICLE 13 : CESSION DU SEJOUR

Conformément aux articles L211-11 et R211-7 du Code du tourisme, le Client peut céder le présent contrat tant que celui-ci n'a produit aucun effet et ce jusqu'à sept (7) jours avant le début du Séjour, à une personne remplissant les mêmes conditions que lui pour effectuer le Séjour.

Le Client cédant est tenu d'informer Travelfactory de la cession par tout moyen lui permettant d'en obtenir un accusé de réception et au plus tard sept (7) jours avant le début du Séjour. Le Client cédant et

le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement du solde du Séjour ainsi que des tous les frais, coûts et taxes afférents à cette cession. Les frais de cession pouvant évoluer en fonction de la date de la cession avant le Séjour, le montant définitif sera communiqué au Client au moment de sa demande adressée au Vendeur.

ARTICLE 14 : RESPONSABILITE

Travelfactory est responsable de la bonne exécution du Séjour commandé par le Client et est tenu d'apporter une aide à tous Clients se trouvant en difficulté selon les conditions édictées à l'Article 15 des CGV. Travelfactory est responsable de toute erreur due à des défauts techniques du système de réservation qui lui est imputable.

Conformément à l'article L211-16, II du Code du tourisme, le Client informe Travelfactory, dans les meilleurs délais eu égard aux circonstances de l'espèce, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'un service inclus dans le Séjour. Dans ce cas, Travelfactory remédie à la non-conformité, sauf si cela est impossible ou entraîne des coûts disproportionnés, dans cette dernière hypothèse le Client peut demander une réduction du prix et en cas de dommage distinct, des dommages et intérêts selon l'art. L211-17 du Code du tourisme. S'il est impossible en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du client comme prévu dans le contrat (Commande), Travelfactory supportera les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, pour une durée maximale de trois nuitées. Si des durées plus longues sont prévues par la législation de l'Union Européenne sur les droits des passagers applicables aux moyens de transport concernés pour le retour du Client, ces durées s'appliqueront. La limitation des coûts prévue au présent article ne s'applique pas aux personnes à mobilité réduite, telles que définies à l'article 2 a. du règlement (CE) N°1107/2006, aux personnes les accompagnant, aux femmes enceintes, ni aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que Travelfactory ait été prévenue de leurs besoins particuliers au moins 48 heures avant le début de l'exécution du Séjour.

Le Client est responsable des Commandes qu'il réalise au regard des informations pré contractuelles qui lui sont communiquées et de ses besoins. Le Client est également responsable de la garde et la conservation de ses titres de transport, forfaits de remontées mécaniques pendant toute la durée de leur validité. Le Client n'a droit à aucune réduction de prix si la non-conformité des Prestations lui est imputable.

En cas d'indemnisation du Client (hors cas de dommages corporels ou de dommages causés intentionnellement ou par négligence) le montant des dommages et intérêts dû à ce dernier ne pourra pas excéder le triple du Prix Total, sous réserve de l'application d'éventuelles conventions internationales fixant un autre plafond.

Le Client n'a droit à aucune indemnisation de quelque nature que ce soit, si la non-conformité des Prestations est imputable au Client lui-même ; à un tiers étranger à l'exécution des Prestations et revêt un caractère imprévisible ou inévitable ; à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

Le droit à indemnisation ou à réduction de prix prévus au présent article ne portent pas atteinte aux droits du Client au titre des conventions internationales et des règlements (CE) n°261/2004, 1371/2007, 181/2011.

Le Client n'est pas autorisé à faire un commerce de revente de Séjours qu'il aurait acquis au cours de Commandes qu'il aurait réalisées préalablement. En cas de manquement constaté et prouvé Travelfactory se réserve la possibilité de faire valoir ses droits devant tout tribunal compétent.

Pendant leur Séjour, le Client et toutes les personnes qui l'accompagnent sont tenus de respecter le règlement intérieur des différents espaces tels que celui de son hébergement et notamment les horaires d'occupation des chambres, les conditions générales d'utilisation des forfaits de remontées mécaniques.

ARTICLE 15 : ASSISTANCE

Conformément aux dispositions de l'article L211-17-1 du Code du tourisme, Travelfactory a l'obligation d'apporter une assistance au Client en difficulté. Pour ce faire, le Client doit se manifester auprès du Service Client de Travelfactory.

L'aide due par Travelfactory consiste notamment à :

- fournir des informations utiles sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire ;
- aider le Client à effectuer des communications longue distance et à trouver d'autres prestations de voyage.

Il est précisé à ce titre que Travelfactory est en droit de facturer un prix raisonnable correspondant à des coûts réels pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le Client ou par sa négligence.

ARTICLE 16 : RESOLUTION DU CONTRAT

Sauf cas de force majeure, en cas de manquement de Travelfactory à son obligation de fourniture des Prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, le Client peut, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par un écrit sur un autre support durable, (i) notifier à Travelfactory la suspension du paiement de tout ou partie du prix jusqu'à ce que Travelfactory s'exécute, ou (ii) résoudre le contrat, si, après avoir enjoint, selon les mêmes modalités, Travelfactory de fournir les Prestations dans un délai supplémentaire raisonnable, ce dernier ne s'est pas exécuté dans ce délai.

Le contrat est considéré comme résolu à la réception par Travelfactory de la lettre ou de l'écrit l'informant de cette résolution, à moins que le Vendeur ne se soit exécuté entre-temps. Néanmoins, le Client peut résoudre immédiatement le contrat lorsque Travelfactory refuse de fournir les prestations du Séjour ou lorsqu'il n'exécute pas son obligation de fourniture des prestations à la date ou dans le délai indiqué au Client, et que cette date ou ce délai constitue pour le Client une condition essentielle du contrat. Cette condition essentielle résulte des circonstances qui entourent la conclusion du contrat ou d'une demande expresse du Client avant la conclusion du contrat (article L216-6 du Code de la consommation).

ARTICLE 17 : DROITS DES VOYAGEURS DANS LE CADRE D'UN FORFAIT TOURISTIQUE

Les droits des voyageurs sont plus amplement repris à l'annexe 2 des présentes.

ARTICLE 18 : DONNEES PERSONNELLES

La société TRAVELFACTORY, met en œuvre, en qualité de responsable, des traitements de données personnelles à l'occasion de la commercialisation de ses Séjours.

Ces traitements sont décrits dans la charte données telles que cette dernière est accessible à l'adresse suivante : [Données personnelles](#).

La personne dont les données sont traitées dispose d'un droit d'accès aux données la concernant, d'un droit de rectification et de suppression de ces données, d'un droit de limitation de leur traitement et d'opposition à ce traitement. Elle peut exercer ces droits en contactant Travelfactory aux coordonnées indiquées à l'article 20.

ARTICLE 19 : COMMUNICATION DU CONTRAT

Conformément à l'article L213-1 du Code de la consommation, pour toute Commande réalisée en ligne sur le Site Internet de Travelfactory portant sur un montant supérieur ou égal à 120 €, ce dernier assure la conservation de l'écrit constatant la Commande du Client pendant une durée de dix ans à compter de la livraison ayant fait l'objet de la Commande et lui en garantit l'accès à tout moment pendant cette même durée.

ARTICLE 20 : DEMANDES ET RECLAMATIONS

Le Client doit informer Travelfactory, dans les meilleurs délais, de toute non-conformité constatée lors de l'exécution d'une Prestation.

Sauf indication différente dans les Conditions de Vente, le Client peut adresser toute demande ou réclamation à Travelfactory, dans un délai de 60 jours suivant la survenance de l'évènement donnant lieu à réclamation :

- Soit par courrier électronique à l'adresse suivante : contact@yoonly.eu
- Soit par téléphone au numéro suivant : Depuis la Belgique +32 3 404 07 49/ Depuis la France +33 1 73 29 20 33
- Soit par courrier postal à l'adresse suivante : Travelfactory, 19 rue Emmy Noether, 93400 Saint-Ouen, France.

ARTICLE 21 : REGLEMENTS DES DIFFERENDS

En cas de différend entre le Client et Travelfactory relatif à la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, le Client peut recourir gratuitement à une procédure de médiation conventionnelle ou tout autre mode alternatif de règlement des litiges.

Il peut recourir à une procédure de médiation auprès du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV Médiation Tourisme Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17, France – Tél. : +33 (0)1 42 67 96 68 – Adresse électronique : info@mtv.travel) selon les modalités fixées sur le site internet <https://www.mtv.travel> et dans un délai maximal d'un an à compter de la réclamation écrite formulée auprès de Travelfactory.

Il peut également avoir recours à la plateforme de règlement en ligne des litiges mise en place par la Commission européenne, accessible sur le site internet <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

A défaut de règlement amiable, le Client peut saisir, soit l'une des juridictions territorialement compétentes en vertu du code de procédure civile français, soit la juridiction du lieu où il demeurerait au moment de la conclusion du Contrat ou de la survenance du fait dommageable.

ARTICLE 22 : TRADUCTION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Pour faciliter la lecture, les conditions générales de vente sont traduites dans une autre langue. En cas de contradiction entre la version traduite et la version française, cette dernière prévalera.

ARTICLE 23 : DROIT APPLICABLE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises au droit français.

Annexes jointes :

Annexe 1 : Caractéristiques essentielles des Prestations pouvant être intégrées dans le Séjour, selon les choix réalisés par le Client au moment de la Commande

Annexe 2 : Droits des voyageurs par type de transport sélectionné au moment de la Commande,

ANNEXE 1 : CARACTERISTIQUES GENERALES DES PRESTATIONS

Les descriptifs des hébergements (surface, disposition, types de couchage, etc.) sont faits par type, ce qui signifie que pour deux logements de même type, il pourra exister quelques différences non substantielles.

Les photographies figurant dans les descriptifs de voyage ont pour objet d'indiquer la catégorie et le niveau de standing des Prestations concernées et ne sont pas contractuelles.

Travelfactory garantit le nombre de couchages ainsi que leur type (lits doubles, lits simples, lits superposés, canapé-lit).

Classification de l'hébergement

Le nombre d'étoiles attribuées à l'hôtel ou la classification de l'hébergement figurant dans le descriptif correspond à la classification déclarée par l'hôtelier ou établie en référence aux normes françaises et européennes applicables.

Arrivée et départ

En résidence, et dans les stations de sports d'hiver, la remise des clés en début de séjour s'effectue généralement le samedi à partir de 17 heures. Les clés doivent être restituées le samedi suivant avant 10 heures. Ces horaires seront confirmés sur la contremarque de l'hébergement que le Client recevra par courrier électronique après confirmation de la commande et règlement intégral du prix des prestations.

En hôtel, de manière générale, les chambres sont disponibles à partir de 1 heures et doivent être libérées avant 10 heures, et ce, quelle que soit l'heure d'arrivée ou de départ du Client.

Si l'arrivée n'a pas lieu à la date et à l'heure prévues, le Client doit en informer sans délai l'hébergeur en le contactant directement. Les coordonnées de l'hébergeur figurent sur la contremarque.

Dépôt de garantie et état des lieux

Un dépôt de garantie peut être demandé à l'arrivée sur les lieux du séjour, notamment pour les locations de logement et de matériel de ski. Le montant est variable suivant les prestataires et hébergements. Le dépôt de garantie est destiné à garantir la restitution des lieux ou du matériel en bon état. A défaut de versement du dépôt de garantie, le Client et les autres occupants peuvent se voir refuser l'accès au logement ou la remise du matériel.

Il appartient au Client, lors de son arrivée, de vérifier la propreté de l'hébergement et de réaliser l'inventaire des objets s'y trouvant. Tout objet manquant doit être signalé sans délai à l'hébergeur ou à son représentant.

Le Client doit procéder à un état des lieux avec l'hébergeur ou son représentant, lors de l'entrée dans les lieux et lors de son départ, même si celui-ci est anticipé. Le dépôt de garantie sera restitué au Client dans un délai d'un mois suivant la fin du séjour, déduction faite, le cas échéant, d'une somme correspondant à la remise en état ou au remplacement des objets dont la dégradation ou la disparition aura été constatée lors de l'état des lieux de sortie.

Occupation

Les prix des logements sont déterminés sur la base d'une occupation correspondant à la capacité maximum indiquée sur le descriptif. Le Client doit respecter la capacité maximale d'occupation de l'hébergement qu'il a réservé.

En hôtel, les chambres individuelles comprennent généralement un lit pour une personne. En nombre limité, ces chambres font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, plus rarement, avec un lit double. Les chambres triple et quadruple sont souvent des chambres doubles équipées d'un lit d'appoint.

Dans certains logements, l'accès aux mezzanines peut se faire par une échelle, déconseillée aux personnes âgées.

Certains logements peuvent comporter un jardin ou jardinet, qui n'est généralement pas clos.

Animaux

Les animaux ne sont pas acceptés dans tous les hébergements. Le Client doit donc vérifier sur la fiche descriptive de l'hébergement ou auprès de Travelfactory, avant la réservation, si la présence d'un animal est autorisée. **Dans tous les cas, les chiens d'attaque (de type pitbull), de garde ou de défense de 2e catégorie sont interdits dans tous les hébergements proposés par Travelfactory.**

Un supplément de prix peut devoir être réglé auprès de l'hébergeur si le Client est accompagné d'un animal.

La taille et le poids de l'animal sont à préciser auprès de l'hébergeur. Les documents de vaccination doivent être apportés sur le lieu de séjour aux fins de présentation à l'hébergeur.

Tout animal doit être tenu en laisse au sein des installations et le Client doit être en mesure de mettre une muselière adaptée à la taille de l'animal, selon la catégorie de l'animal.

Travelfactory ne peut être tenue pour responsable en cas de refus par l'hébergeur de la présence d'un animal.

Règlement intérieur

Le Client et les autres occupants doivent prendre connaissance et respecter le règlement intérieur applicable dans l'hébergement.

En cas de manquement à ce règlement, le Client ou les autres occupants peuvent voir leur responsabilité engagée.

Garde des objets et effets personnels

Durant le séjour, les objets et effets personnels du Client et des autres occupants sont sous la garde de ceux-ci. Travelfactory ne pourra être tenue responsable du vol, de la perte ou de la dégradation de ces objets ou effets personnels.

Prestations de service sur place

Toute demande particulière concernant les prestations disponibles sur place (place de parking, emplacement spécifique, etc.) ainsi que toute demande de renseignement concernant les équipements garnissant les hébergements (ex. : taille des lits) doit être réalisée directement auprès de l'hébergeur dont le numéro de téléphone est indiqué sur la contre-marque de l'hébergement que le Client recevra par courrier électronique après confirmation de la commande et règlement intégral du prix des prestations. Travelfactory ne peut garantir la satisfaction de ces demandes.

Les tarifs des prestations payables sur place (location de draps, accès à la piscine, connexion internet, télévision, etc.) sont communiqués à titre indicatif et Travelfactory ne peut être tenue responsable d'une quelconque modification de ces tarifs.

Travaux

Travelfactory n'exerce aucune influence sur les éventuels travaux pouvant être entrepris à proximité de l'hébergement du Client. Par conséquent, Travelfactory décline toute responsabilité quant aux nuisances occasionnées. Le Client ne pourra demander aucun dédommagement de ce fait.

Remontées mécaniques

Tout forfait de remontées mécaniques est incessible.

Il doit être conservé par son titulaire durant tout le trajet effectué sur une remontée mécanique.

Les dates de début et de fin de validité, ainsi que la durée de validité du forfait, sont indiquées sur le Site Internet, sur les confirmations de réservation ainsi que sur les contremarques.

Tout forfait de remontées mécaniques perdu, volé ou non utilisé ne peut en aucun cas être remboursé par Travelfactory.

Sur les pistes de ski, le titulaire du forfait doit respecter les règles applicables à la circulation sur ces pistes (arrêté municipal relatif à la sécurité sur les pistes de ski, règlements de police, conditions d'utilisation des forfaits de ski, etc.). Il lui est également recommandé de tenir compte des « 10 règles de conduite des usagers des pistes » édictées par la Fédération Internationale de Ski.

Location de matériel de glisse

Les dates de début et de fin, ainsi que la durée de la location du matériel de ski, sont indiquées sur le Site Internet et/ou sur les confirmations de réservation ainsi que sur les contremarques.

Travelfactory ne peut être tenue responsable en cas de vol ou casse du matériel de ski. Le Client est donc invité à souscrire une assurance proposée par Travelfactory.

Cours de ski

Les cours de ski sont réservés à titre nominatifs. Il est donc indispensable de renseigner précisément au moment de la réservation les nom, prénom, date de naissance et niveau de ski de chaque participant à un cours de ski. Travelfactory ne pourra être tenue responsable de toute information erronée fournie par le Client.

Panier de courses livré en station

Le panier de courses ne peut pas être commandé moins de 7 jours avant le début du séjour. Des informations plus détaillées sont disponibles sur le Site Internet.

Le panier de courses est livré au Client le samedi, entre 14 heures et 21 heures. L'horaire de livraison, voire le jour de livraison, peuvent être modifiés en fonction des conditions climatiques et de circulation.

Il est impératif de communiquer un numéro de téléphone mobile au moment de la réservation. Le Client est contacté sur son téléphone mobile par le livreur qui lui donnera un rendez-vous, le plus souvent au pied du lieu d'hébergement. A cet égard, Travelfactory décline toute responsabilité en cas de non-communication du numéro de téléphone mobile par le Client ou de son inaccessibilité une fois en station. En cas d'impossibilité de livrer les courses du fait de l'absence du Client, Travelfactory décline toute responsabilité et le Client ne peut prétendre à aucun remboursement. En cas d'absence de livraison du fait de Travelfactory, le service « Panier de courses livré » sera remboursé au Client par virement bancaire après l'examen de la réclamation correspondante.

La composition du menu est communiquée à titre indicatif et est susceptible d'être modifiée en fonction des approvisionnements. Tout article manquant est remplacé par un autre article de la même famille.

Toute réclamation concernant ce service doit être impérativement réalisée dans les vingt-quatre heures qui suivent la livraison.

ANNEXE 2 : RESUME DES DROITS DU VOYAGEURS

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

Le Client bénéficie donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme français. Travelfactory sera entièrement responsable de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, Travelfactory dispose d'une protection afin de rembourser les paiements du Client et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer son rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

1- Droits essentiels prévus par la directive (UE) 2015/2302 transposée dans le code du tourisme français :

Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le forfait avant de conclure le contrat de voyage à forfait.

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

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

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

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

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

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

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

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

Les voyageurs ont aussi droit à une réduction de prix et/ou à un dédommagement en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution des services de voyage.

L'organisateur ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté.

Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Si l'organisateur ou le détaillant devient insolvable après le début du forfait et si le transport est compris dans le forfait, le rapatriement des voyageurs est garanti.

Travelfactory a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cet organisme (APST – Adresse postale : 15 avenue Carnot, 75017 Paris, France – Tél. : +33 (0)1 44 09 25 35 / +33 (0)1 44 09 88 00 – Adresse électronique : info@apst.travel – Site internet : <https://www.apst.travel>) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité de Travelfactory.

La directive (UE) 2015/2302 transposée en droit français peut être consultée sur le site internet <https://www.legifrance.gouv.fr>.

2- Caractéristiques générales des prestations des services de transport proposés

2.1- Caractéristiques générales des prestations des services de transport ferroviaire (le cas échéant)

Les présentes Conditions générales de vente s'appliquent à tout trajet ferroviaire national ou international dont Travelfactory est l'affréteur et dont Pegasus Trains est le Transporteur.

Annulation / modification

Les Titres de transport proposés par Travelfactory sont non modifiables, non échangeables.

Toute modification sollicitée par le Client sera considérée comme une annulation. Les conditions visées à l'article 7.

En cas de modification (retard) ou d'annulation du service imputable au Transporteur choisi par Travelfactory, ce dernier proposera au Client la mise en œuvre d'une solution.

Assistance aux personnes en situation de handicap/personne à mobilité réduite

Informations mises à disposition des Clients : Travelfactory porte à la connaissance des Clients les informations fournies par le Transporteur relatives à l'accessibilité du service ferroviaire ainsi que les conditions d'accès au matériel roulant.

Ces informations sont disponibles :

- sur le Site internet de Yoonly, ainsi que
- par téléphone au numéro depuis la Belgique +32 3 404 07 49/ Depuis la France +33 1 73 29 20 33

En cas de besoin d'assistance en gare, le Client se rapprochera de Travelfactory pour solliciter la mise en place de service d'accompagnement.

Pour les personnes à mobilité réduite : Le matériel roulant n'est pas équipé pour recevoir des personnes à mobilité réduite avec un fauteuil roulant. Les marches d'accès au train depuis le quai, ainsi que les couloirs et les espaces dans les cabines couchettes ne permettent pas la circulation d'un fauteuil roulant.

Le Client en fauteuil roulant devra alors s'adresser à Travelfactory :

- Par mail à l'adresse suivante : contact@yoonly.eu
- Par téléphone : Depuis la Belgique +33(0) +32 3 404 07 49/Depuis la France : +33 1 73 29 20 33

Pour mettre en œuvre une solution alternative, sur un autre réseau de transporteur, sous réserve des places disponibles.

Pour les personnes en situation de handicap : Les personnes en situation de handicap titulaires d'une Carte Mobilité Inclusion avec la mention « besoin d'accompagnement » ou « Cécité » sont invités à réserver elles même leurs Titres de transport auprès de Travelfactory :

- Par mail à l'adresse suivante : contact@yoonly.eu
- Par téléphone : Depuis la Belgique +32 3 404 07 49/ Depuis la France +33 1 73 29 20 33

L'accompagnateur d'une personne en situation de handicap doit être majeure, valide et responsable. Lors de son voyage la personne en situation de handicap doit être en mesure de présenter sa carte Mobilité Inclusion reprenant bien la mention « besoin d'accompagnement » ou « cécité ».

Bagages et animaux

Les bagages

Le Client peut voyager avec au maximum un bagage/une valise par personne et un bagage à main et être en mesure de les déplacer du quai vers le train et du train vers le quai sans assistance.

Les bagages demeurent soumis à la garde du Client et aucune responsabilité ne pourra être recherchée auprès de Travelfactory en cas de perte, vol, dommage subi par ces bagages et accessoires. Le Client s'engage à ne pas transporter de matières dangereuses, inflammables ou interdites par le code des Transports.

Les bagages des Clients doivent être étiquetés au nom de leur propriétaire.

Les bagages admis doivent avoir une taille maximum de :

- Bagage/valise : 50cm X 70cm X 30cm
- Bagage à main : 40cm X 30cm X 15cm

Travelfactory ne dispose pas des moyens pour réaliser une assistance au Client, pour porter ses bagages et/ou accessoires du quai au train et du train au quai. Le Client devra s'assurer avoir les capacités suffisantes pour porter ses bagages et accessoires sans l'intervention d'un tiers.

Le Client devra s'assurer avoir récupéré la totalité de ses bagages en sortant du train. Tout bagage abandonné et non réclamé dans un délai de 60 minutes pourra être détruit sans engager la responsabilité de Travelfactory. Tout dommage occasionné du fait de cet oubli pourra être sanctionné par Travelfactory si cet abandon/oubli a causé un préjudice à Travelfactory ou au Transporteur (retard de train...).

Les bagages devront être rangés dans les espaces réservés à cet effet et ne pas gêner la circulation dans les allées du train ou porter atteinte à la sécurité des voyageurs. En aucun cas, les bagages ne pourront être déposés devant les portes de sortie des wagons.

Bagages spéciaux ou accessoire :

L'accessoire autorisé doit avoir une taille raisonnable et ne pas encombrer les espaces du train de manière déraisonnable. Par accessoire, on entend une paire de ski, un vélo*. Pour tout autre accessoire, en cas de doute, le Client peut contacter Travelfactory aux moyens de communication habituels.

Les accessoires doivent être rangés dans une housse de protection, étiquetés à leur nom.

Votre paire de skis, à raison d'une par personne, doit être transportée dans une housse étiquetée, prévue à cet effet. Il n'y a pas de limite de taille pour les skis. Vos skis peuvent être rangés sous la couchette du bas dans les voitures à compartiments ou au-dessus des sièges dans les voitures places assises.

*Le train ne disposant pas d'espace spécifique pour un vélo, il appartient au Client de démonter son vélo avant d'arriver sur le quai, de le ranger dans une housse étiquetée à son nom afin qu'il soit rangé dans les espaces réservés aux bagages.

Les animaux

Quels qu'ils soient, les animaux ne sont pas admis à bord du train, sauf les chiens d'assistance (voir l'article relatif à l'Accueil de personnes en situation de Handicap) qui doivent rester aux pieds de leur maître. La muselière n'est pas obligatoire si le chien n'a pas l'habitude d'en porter.

Responsabilité du client

Travelfactory rappelle au Client les règles applicables à la montée et à bord du train du Transporteur et que le Client s'engage à respecter :

- Être muni d'un Titre de transport valable sur support imprimé ou support mobile. Dans le cas où le Client choisit d'imprimer son Titre de transport, le Client s'engage à l'imprimer sur une page blanche, format A4 dans sa globalité. L'impression partielle du Titre de transport pourra rendre ce support invalide et empêcher le Client de bénéficier de l'usage de son Titre de transport,
- Se présenter à l'embarquement avant l'heure limite mentionnée sur son Titre de transport et sa confirmation de réservation. Passé le délai mentionné, l'accès au train pourra être interdit aux Clients.
- Être muni de sa pièce d'identité et disposer de toute pièce justifiant l'identité de ses accompagnants mineurs,
- A cet égard le Client reconnaît qu'il est notamment interdit :
 - o De monter dans une voiture ou d'en descendre lorsque le train n'est pas arrêté,
 - o De monter dans une voiture ou d'en descendre alors que l'annonce de départ a été donnée, soit par signal optique, soit par un signal sonore émis par radio, haut-parleur ou tout autre moyen.
 - o De faire obstacle à la fermeture des portes ou de tenter de les rouvrir après l'annonce de départ, ainsi que de tenter de les ouvrir pendant la marche ou avant l'arrêt complet du train.
- Respecter les consignes de sécurité, de sûreté et de tranquillité publique à bord du train,
- Respecter toute consigne émise par le personnel de bord.
- Pour des raisons de sécurité, il est notamment interdit de :
 - o Encombrer les plates-formes des voitures et d'extrémité du train ;
 - o Utiliser une installation électrique supérieure à 500 watts ;
 - o Dégrader le matériel roulant propriété de Pegasus Trains et les biens mobiliers et immobiliers s'y trouvant ;
- Pour des raisons de sécurité, il est notamment exigé de :
 - o Respecter les horaires de départ, d'arrivée et de temps de stationnement en gare, afin de ne pas gêner l'exploitation commerciale.
 - o Respecter les prescriptions légales et réglementaires en vigueur et notamment celles concernant la police et la sécurité des chemins de fer.
- Il est par ailleurs interdit de :
 - o Monter dans une voiture ou d'en descendre lorsque le Train n'est pas arrêté,

- o Monter dans une voiture ou d'en descendre alors que l'annonce de départ a été donnée,
- Le Client doit respecter l'interdiction de fumer à bord des trains en vertu de la loi Evin n°9132 du 10 janvier 1991 et du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 mentionnant l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif tels que les moyens de transport collectif. Cette interdiction de fumer à bord des trains concerne tant les clients que les agents de Pegasus Trains ou ceux des prestataires. Le fumeur s'expose à une amende prévue pour les contraventions de la troisième classe que les agents assermentés sont dûment habilités à verbaliser à bord.
- Les bagages et autres biens et équipements des clients emportés à bord des trains de nuit demeurent sous la responsabilité exclusive des clients.

L'inobservation des règles visées ici et/ou toute consigne diffusée par le personnel de bord peut compromettre la sécurité de l'exploitation et celles des autres clients. Le Client fautif peut être exclu par le personnel de bord sans droit au remboursement du prix de son Titre de transport.

De la délivrance de la prestation de transport

Travelfactory s'assurera auprès du Transporteur du bon déroulement de la prestation de transport. Travelfactory est responsable de la parfaite exécution du Contrat et garantit le respect des obligations qui lui incombent à ce titre. Les dommages corporels subis par les personnes transportées relèvent de la seule responsabilité contractuelle et extracontractuelle du Transporteur.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de transport ferroviaire et de prestations touristiques, Travelfactory s'assurera de mettre des solutions en place en cas de retard, d'annulation ou de difficultés d'acheminement du train

Travelfactory n'a aucune obligation de surveillance des Clients en dehors des trains ; en conséquence, Travelfactory n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne les dégâts causés par les Clients aux gares.

Indemnisation en cas de retard

En vertu de la réglementation applicable, en cas de retard dans l'acheminement et sans remboursement du trajet, le Client peut obtenir une indemnité qui sera au minimum de :

Cette indemnité sera versée en numéraire par virement vers le compte du Client.

Il est rappelé qu'un retard se définit comme la différence entre l'heure d'arrivée effective du client et l'horaire d'arrivée communiqué au client sur son Billet.

Pour prétendre à cette indemnité, le Client doit s'adresser par mail à l'adresse contact@yoonly.eu ou par courrier à l'adresse suivante : Travelfactory – 19 rue Emmy Noether à Saint Ouen (93440) dans un délai de 30 jours après la date du voyage. Toute réclamation qui parviendrait après ce délai ne pourra pas être prise en compte.

Le droit à indemnisation du Client ne s'applique pas en cas de perturbations liées à sa faute, à celle d'un tiers (exemple : personnes sur les voies, vol de câble...) ou aux circonstances exceptionnelles suivantes : les conditions météorologiques extrêmes, les catastrophes naturelles majeures, les crises de santé publiques graves et les attaques terroristes.

Défaut d'acheminement par le transporteur - exécution par équivalence

En cas d'annulation du train pour lequel le Client dispose d'un Titre de transport, le Client peut :

- Solliciter le remboursement du titre de transport pour le trajet annulé. La demande de remboursement devra être formulée auprès de Travelfactory, par mail à l'adresse contact@yoonly.eu ou

par courrier à l'adresse suivante : Travelfactory – 19 rue Emmy Noether à Saint Ouen (93440) dans un délai de 7 jours après la date du voyage. Toute réclamation qui parviendrait après ce délai ne pourra pas être prise en compte,

OU

- Poursuivre le voyage en choisissant la solution de réacheminement proposée par Travelfactory par substitution équivalente (origine – destination) par voie ferroviaire ou routière.

A défaut pour Travelfactory d'être en capacité de proposer une telle solution, Travelfactory restituera au Client les sommes versées par le Client pour l'achat de son Titre de transport et indemniser, en outre, le Client du préjudice qu'il subit sur la base des pièces justificatives produites par lui et notamment s'il a dû se rendre à destination par ses propres moyens. Pour le calcul de cette indemnité seuls les tarifs des transports publics entre la gare d'origine et la gare de destination seront pris en compte pour établir l'indemnité due au Client. En toute hypothèse, l'indemnité que doit verser Travelfactory ne saurait excéder celle mise à la charge du Client en cas d'annulation de sa part et ce, dans des délais et proportions identiques.

Contrôle des titres de transport

En cas de contrôle des Titres de transport, avant ou pendant le voyage, le Client s'engage à présenter un Titre de transport valide et une pièce d'identité. A défaut de pouvoir présenter un titre valide, ou une pièce d'identité permettant au personnel de bord de vérifier son identité, le Client s'expose à l'application d'une régularisation tarifaire, majorée ou à une procédure de constat d'infraction conformément à l'article 2241-11 du Code des Transports.

En cas de refus de paiement, un procès-verbal sera dressé et le Client devra payer son amende dans le délai mentionné dans le procès-verbal.

Force majeure

Par circonstances exceptionnelles et inévitables, on entend toute situation échappant au contrôle de Travelfactory et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises, et qui empêchent l'exécution de tout ou partie des obligations prévues au contrat.

Il en sera ainsi notamment en cas de : conditions climatiques, géographiques, sanitaires ou politiques à proximité immédiate du lieu de destination susceptible de mettre en péril la vie du Client. En cas de survenance des circonstances exceptionnelles et inévitables, la faculté de résolution du contrat sans frais prévue au II de l'article L.211-14 du Code du tourisme est possible tant pour Travelfactory que pour le Client. Il est précisé que l'appréciation de la survenance de ces circonstances reposera uniquement sur des éléments objectifs.

2.2- Caractéristiques générales des prestations des services de transport en bus (le cas échéant)

Le transport en autocar est assuré par un transporteur professionnel titulaire des autorisations administratives requises.

Les horaires de départ et d'arrivée sont communiqués à titre indicatif et peuvent être modifiés pour des raisons d'exploitation, de circulation, de sécurité, de conditions météorologiques ou de circonstances exceptionnelles et inévitables. Le voyageur sera informé par Travelfactory par mail dans les meilleurs délais.

Le voyageur est tenu de respecter les consignes de sécurité communiquées par le transporteur, notamment en matière de port de la ceinture de sécurité lorsque celle-ci est équipée à bord du véhicule.

En cas d'annulation du trajet ou de retard important constaté avant le départ, Travelfactory ou le transporteur informe le voyageur dans les meilleurs délais des solutions proposées.

Lorsque l'exécution du transport n'est plus possible dans les conditions initialement prévues, Travelfactory s'efforce de proposer une solution de transport de substitution appropriée permettant la poursuite du voyage dans des conditions comparables et sans frais supplémentaires pour le voyageur.

Travelfactory ne saurait être tenu responsable des retards imputables à des circonstances exceptionnelles et inévitables, à des mesures prises par les autorités publiques, à des conditions de circulation exceptionnelles ou à tout autre événement échappant raisonnablement à son contrôle.

Toutefois, les droits impératifs reconnus au voyageur par la réglementation applicable demeurent réservés.

En cas de modification substantielle, d'annulation ou de retard affectant le transport compris dans le forfait, l'Organisateur met en œuvre les mesures appropriées afin d'assurer la bonne exécution du voyage conformément aux dispositions du Code du tourisme. Les droits du voyageur sont exercés dans les limites prévues par le Règlement (UE) n° 181/2011.

Travelfactory et le transporteur appliquent le principe de non-discrimination à l'égard des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Sous réserve des contraintes de sécurité applicables et des conditions prévues par le transporteur, ces voyageurs bénéficient, sans supplément de prix, d'une assistance appropriée permettant leur accès au transport et leur prise en charge à bord.

Le voyageur est invité à signaler ses besoins spécifiques lors de la réservation ou, au plus tard, dans le délai indiqué par le transporteur avant le départ afin de permettre la mise en œuvre des mesures d'assistance nécessaires.

En cas de perte ou de détérioration d'un fauteuil roulant, d'un équipement d'assistance ou d'un dispositif de mobilité imputable au transporteur, le voyageur a droit à une indemnisation correspondant à la valeur de remplacement ou aux frais de réparation de l'équipement concerné.

Sauf disposition contraire communiquée lors de la réservation, chaque voyageur peut transporter les bagages autorisés par le transporteur.

Les bagages demeurent sous la surveillance du voyageur pendant toute la durée du voyage, à l'exception de ceux remis au transporteur pour chargement en soute.

En cas de perte, destruction ou détérioration des bagages résultant d'un accident impliquant l'autocar ou engageant la responsabilité du transporteur, le droit à indemnisation est défini par la réglementation applicable et le droit national compétent.

Toute réclamation relative à un dommage aux bagages doit être signalée dans les meilleurs délais au transporteur et à Travelfactory, accompagnée de tout justificatif utile.

Le transporteur est responsable, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, des préjudices résultant du décès ou de la blessure d'un voyageur consécutifs à un accident de la circulation impliquant l'autocar. L'indemnisation est déterminée conformément aux dispositions légales applicables et aux règles de responsabilité civile en vigueur.

2.3- Caractéristiques générales des prestations des services de transport aérien (le cas échéant)

Lorsque le forfait touristique comprend un transport aérien, celui-ci est assuré par une compagnie aérienne régulièrement autorisée à exercer son activité conformément à la réglementation applicable.

Les vols peuvent être opérés par le transporteur aérien indiqué lors de la réservation ou, lorsque la réglementation le permet, par un autre transporteur aérien assurant effectivement le vol. L'identité du transporteur aérien effectif est communiquée au Voyageur dès qu'elle est connue.

Les horaires, itinéraires, aéroports de départ ou d'arrivée, escales, correspondances et numéros de vol sont susceptibles d'être modifiés par les compagnies aériennes jusqu'au jour du départ, notamment pour des raisons opérationnelles, techniques, de sécurité, météorologiques ou liées au contrôle aérien.

Les temps de correspondance et les horaires mentionnés lors de la réservation sont communiqués à titre indicatif et ne constituent pas un engagement contractuel de l'Organisateur.

Retards, annulations et refus d'embarquement

En cas de retard important, d'annulation de vol ou de refus d'embarquement relevant du transporteur aérien, les droits du Voyageur sont régis notamment par le Règlement (CE) n° 261/2004 et les dispositions applicables de la Convention de Montréal. Ces règles s'appliquent également aux vols compris dans un voyage à forfait.

Le transporteur aérien demeure seul responsable des obligations d'assistance, de prise en charge, de réacheminement, de remboursement et, le cas échéant, d'indemnisation prévues par cette réglementation.

L'Organisateur assiste le Voyageur dans ses démarches et met en œuvre les mesures requises au titre de sa responsabilité d'organisateur de forfait touristique conformément aux dispositions du Code du tourisme.

Responsabilité de l'Organisateur

L'Organisateur est responsable de la bonne exécution de l'ensemble des services compris dans le forfait touristique conformément aux articles L.211-16 et suivants du Code du tourisme.

Toutefois, lorsque l'exécution du transport aérien relève matériellement de la compagnie aérienne, les obligations légales pesant sur celle-ci au titre de la réglementation aérienne demeurent à sa charge exclusive.

L'Organisateur ne peut garantir l'absence de retard, d'annulation, de modification d'horaire ou d'interruption du trafic aérien résultant notamment :

- De circonstances météorologiques ;
- De décisions des autorités publiques ;
- De restrictions du contrôle aérien ;
- De mouvements sociaux affectant le secteur aérien ;
- De contraintes opérationnelles ou de sécurité ;

ou de toute circonstance exceptionnelle échappant au contrôle raisonnable des intervenants.

Bagages

Les règles applicables aux bagages cabines et aux bagages enregistrés sont définies par la compagnie aérienne concernée.

Le prix du forfait peut inclure ou non le transport de bagages en soute. Les conditions de poids, dimensions et nombre de bagages autorisés sont précisées avant la conclusion du contrat ou, à défaut, dans les documents de voyage remis au Voyageur.

En cas de perte, détérioration ou retard de livraison des bagages, le Voyageur doit effectuer les déclarations requises auprès de la compagnie aérienne dans les délais imposés par la Convention de Montréal et conserver l'ensemble des justificatifs nécessaires à l'instruction de sa réclamation.

Documents de voyage et formalités

Le Voyageur demeure seul responsable de la détention et de la validité des documents exigés pour son voyage, notamment :

- passeport ;
- carte nationale d'identité ;
- visa ;

Documents sanitaires ou douaniers éventuellement requis.

Le refus d'embarquement résultant de l'absence ou de l'irrégularité de ces documents ne saurait engager la responsabilité de l'Organisateur.

Personnes à mobilité réduite

Les compagnies aériennes sont soumises à une réglementation spécifique relative à l'assistance des personnes handicapées ou à mobilité réduite.

Le Voyageur est invité à signaler tout besoin particulier lors de la réservation afin de permettre la mise en œuvre des mesures d'assistance appropriées.

Il est préférable de distinguer :

- Les droits directs du passager contre la compagnie aérienne (Règlement 261/2004, Convention de Montréal) ;
- La responsabilité propre de l'organisateur au titre du forfait touristique.