

# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE POUR LES GROUPES CONSTITUÉS

## Article 1 – Préambule

### Article 1.1 – Désignation du vendeur

Odeia, société par actions simplifiée au capital de 10 000 €, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 880 094 503, dont le siège social est situé au 110 rue Jules Guesde  
contact@odeia.fr

Immatriculation au registre des opérateurs de voyage et de séjours : IM075200019

Garantie financière : APST 87-89 du la Boétie - 75008 Paris

Assureur Responsabilité Civile et Professionnelle HA RCP0311065 HISCOX, 38 avenue de l'Opéra 75002 Paris

### Article 1.2 – Objet

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la commercialisation par Odeia de services de voyage et de forfaits touristiques au sens de l'article L. 211-2 du Code du tourisme. Odeia propose des voyages sur mesure pour groupes constitués, à destination de personnes morales professionnelles (associations, entreprises, collectivités, etc.) ou non professionnelles souhaitant offrir ou vendre des prestations touristiques à leurs membres, adhérents, clients ou collaborateurs.

### Article 1.3 – Définitions

« Client » : désigne toute personne morale (association, entreprise, collectivité, paroisse, etc.) ou toute personne physique majeure, disposant de la capacité juridique de contracter, agissant en qualité de responsable d'un groupe, contractant avec Odeia dans le cadre d'un Contrat de réservation pour organiser un voyage pour le compte de ses Participants.

« Participant » : désigne toute personne physique inscrite au Voyage proposé par le Client, bénéficiaire final des prestations.

« Projet » : désigne toute demande formulée par le Client portant sur la conception, la coordination, la logistique et/ou l'organisation d'un Voyage. À la confirmation du Client, le Projet devient un Voyage.

« Voyage » : désigne la prestation objet du Contrat de réservation entre le Client et Odeia.

« Proposition » : désigne la réponse d'Odeia à la demande du Client. La proposition devient alors une proposition contractuelle à la confirmation du Client.

« Contrat de réservation » ou « Contrat groupe » : désigne la Proposition acceptée par le Client et les présentes conditions, formalisant l'accord entre les parties.

« Prix Odeia » : désigne le prix convenu entre Odeia et le Client pour la réalisation du Voyage.

« Prix Public » : désigne le prix auquel le Voyage est vendu par le Client aux Participants. Ce prix peut être égal ou différent du Prix Odeia, en fonction de la situation et des souhaits du Client. "Document" : désigne tout support écrit ou numérique émis par Odeia ou transmis au Client ou aux Participants dans le cadre de la préparation, de la confirmation ou de l'exécution du Voyage.

“Carnet de voyage du Chef de groupe” : désigne le dossier remis au Chef de groupe préalablement au départ, regroupant l’ensemble des informations pratiques et organisationnelles nécessaires au bon déroulement du Voyage.

“Dossier départ” : désigne une pochette transmise aux participants comprenant notamment le programme, la convocation aéroport, les étiquettes bagages, les documents d’assurances.

« Dépliant » : désigne tout support de communication édité par Odeia à des fins d’information ou de promotion, présentant de manière générale une destination, un itinéraire ou un type de prestation, notamment afin de permettre au Client de promouvoir le Voyage et de constituer son groupe.

## **Article 2 – Projet du Client et Proposition d’Odeia**

### **Article 2.1 – Consultation initiale**

Le Client consulte Odeia dans le cadre de sa recherche d'un partenaire pour organiser son Projet de Voyage. Cette consultation se concrétise par une offre précontractuelle quelle qu'en soit la forme.

### **Article 2.2 – Contenu de l'appel d'offre**

La formulation de l’offre pré-contractuelle comprend au minimum les attentes du Voyage par le Client :

- La destination souhaitée
- Les dates ou la période, et le cas échéant, les contraintes horaires
- Un lieu de départ et de retour
- Un nombre de Participants ou à défaut un chiffre approximatif
- Un programme précis ou des attentes générales
- Une description du public à qui le Client souhaite proposer le Voyage
- Les attentes ou besoins particuliers (personnes à mobilité réduite, enfants, personnes étrangères, etc.)
- Les éventuelles contraintes ou souhaits logistiques
- Le niveau de services attendus (catégorie d’hôtels, qualité des repas, etc.)
- Un niveau de budget
- Une date butoire
- Toute spécification particulière

Le Client est responsable de la transmission de l'ensemble des informations permettant à Odeia de répondre par une Proposition adaptée. Odeia ne saurait être tenue responsable de l’absence de prise en compte d’exigences particulières qui n’auraient pas été expressément portées à sa connaissance par le Client.

### **Article 2.3 – Proposition d’Odeia**

Odeia répond à la demande de devis par une Proposition conçue à partir des attentes exprimées par le Client. Cette Proposition comprend : un programme détaillé, le Prix Odeia, la ou les compagnies aériennes possibles, avec les contraintes spécifiques de chacune, les conditions d'annulation et une proposition d’engagement.

Le programme : Le programme décrit les prestations proposées. Au moment de la Proposition, les contraintes d'ouvertures des sites et les systèmes de réservation des visites ne sont pas toujours connus et peuvent évoluer. De ce fait, le programme est susceptible d'ajustement.

Le Prix Odeia : Le Prix Odeia dépend de plusieurs facteurs : du nombre de participants payants et gratuits, du taux de change pour les destinations hors zone euro, des prestations incluses, des taxes applicables, du programme retenu. Le prix peut être estimé lorsque les prix d'achat ne sont pas encore connus avec précision, notamment lorsque les compagnies aériennes ouvrent tardivement leurs réservations, ou selon la date du projet, si les vols ne sont pas encore ouverts à la vente. Dès que la réservation est finalisée, Odeia met à jour sa Proposition avec les conditions et le prix à la date du jour.

## **Article 2.4 – Les conditions d'annulation**

Les conditions d'annulation totale ou partielle sont transmises dans la proposition pré-contractuelle. Elles sont précisées par retour suite à la confirmation, en tenant compte des éléments variables choisis (nombre de places réservées, options retenues, assurances choisies, etc.) par le Client au moment de la confirmation.

Dans certains cas, les conditions d'annulation ne peuvent être connues qu'au moment de la réservation des billets d'avion, qui peut être postérieure à l'accord de principe du Client. Dans ce cas, Odeia transmet au Client les nouvelles conditions dès qu'elles sont connues.

Le Client reconnaît avoir été informé, avant tout engagement contractuel, que les conditions applicables aux prestations réservées sont celles en vigueur au moment de la réservation ferme desdites prestations. Odeia s'engage à les lui communiquer dès qu'elles sont connues.

En tout état de cause, le Client demeure engagé par le Contrat tel que signé et accepté. Toute résiliation postérieure à cette acceptation reste soumise aux conditions d'annulation et aux frais prévus au Contrat, y compris lorsque ceux-ci résultent des conditions particulières imposées par les transporteurs ou autres prestataires de services.

Si le budget proposé ne correspond pas aux attentes du Client, Odeia peut proposer des solutions alternatives adaptées (modification du programme, ajustement des prestations, changement de dates ou de compagnies aériennes, etc.)

## **Article 3 – Confirmation de réservation et engagement**

### **Article 3.1 – Modalités de confirmation**

La confirmation de la volonté de contracter par le Client intervient par le retour de la Proposition contractuelle dûment signée à toutes les pages, accompagnée des présentes Conditions Générales de Vente, et suivie du versement du premier acompte prévu.

### **Article 3.2 – Documents contractuels**

Le Contrat de réservation comprend obligatoirement :

- La Proposition détaillée acceptée par le Client
- Les présentes Conditions Générales de Vente
- L'échéancier de paiement
- Les conditions d'annulation spécifiques au Voyage

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble de ces documents et les accepter sans réserve.

### **Article 3.3 – Début des prestations**

Le Client reconnaît que les prestations d'Odeia commencent dès la confirmation du Contrat et que toute annulation totale ou partielle engendre des retenues selon la date de départ, tel que prévu dans la Proposition et à l'article 9 des présentes CGV.

### **Article 3.4 L'absence de droit de rétractation du client**

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, la vente de prestations touristiques n'est pas soumise au droit de rétractation prévu à l'article L221-18 du même code.

## **Article 4 – Prix et modalités de paiement**

### **Article 4.1 – Composition du prix**

Le Prix Odeia est annoncé en euros, toutes taxes comprises (TTC), par personne ou sous forme de forfait. Il est variable en fonction du nombre de participants payants. Le détail des prestations incluses et non incluses est systématiquement précisé dans l'offre, sous les rubriques « Ce prix comprend » et « Ce prix ne comprend pas ».

### **Article 4.2 – Modalités de paiement**

Sauf dispositions contraires prévues dans la Proposition, les modalités de paiement sont les suivantes :

- À la signature du Contrat : versement d'un premier acompte de 10 % TTC du Prix Odeia × nombre de places réservées, ajustables selon les contraintes aériennes et terrestres éventuelles fixées par nos prestataires.
- À la première échéance aérienne : versement d'un second acompte de 40 % TTC. Ce montant peut être réévalué selon les besoins des fournisseurs.
- 45 jours avant le départ : versement du solde.

Les règlements peuvent se réaliser par virement bancaire, par chèque ou par carte bancaire via une plateforme sécurisée.

Important : À défaut d'un versement par le Client, Odeia peut arrêter l'exécution de sa prestation, ce qui entraîne l'annulation du Voyage aux torts exclusifs du Client. Dans ce cas, Odeia reste fondée à réclamer au Client les sommes dues au titre des retenues d'annulation tardive.

### **Article 4.3 – Révision du prix**

Le prix est définitivement bloqué à la signature du contrat, à l'exception des taxes aériennes, surcharge carburant et taux de change, révisables 20 jours avant le départ et dans la limite de 8% jusqu'à l'émission des billets.

#### **4.3.1 – Révision liée au nombre de Participants**

Le prix proposé au Client par Odeia se fonde notamment sur le nombre de participants payants et gratuits. Cet élément est une composante fondamentale du prix.

Le Client étant seul responsable du remplissage de son Voyage, les conséquences d'un remplissage insuffisant sont à sa charge. Odeia ne peut en aucune façon être tenue pour responsable du bon remplissage du groupe.

- Si le nombre de Participants est inférieur à celui attendu :
- La Proposition contractuelle précise le prix en fonction du nombre de participants payants et gratuits. Le Client se porte fort du remplissage de son groupe et est engagé à l'égard d'Odeia sur ce prix et sur ce nombre.
- Si l'évolution est supérieure aux différentes hypothèses de prix envisagées dans la Proposition, Odeia recalculera le nouveau prix.

En cas d'un nombre inférieur à quinze participants payants, Odeia se réserve le droit d'annuler le voyage.

- Si le nombre de Participants est supérieur à celui attendu : Le Client peut demander des inscriptions supplémentaires au-delà du nombre contractuellement attendu. Ces inscriptions ne peuvent être validées qu'avec l'accord d'Odeia en fonction des possibilités terrestres et aériennes.

#### **4.3.2 – Révision liée au taux de change**

Pour les Voyages nécessitant l'achat de devises, Odeia informe le Client, dans sa Proposition contractuelle, du taux de change applicable entre la devise concernée et l'euro au jour de la Proposition, ainsi que de la part du prix susceptible d'être impactée par une évolution de ce taux.

Le Client peut, à tout moment, simuler par lui-même l'impact positif ou négatif d'une variation du taux de change sur le prix du Voyage.

Odeia prend en charge l'achat des devises dès que le départ du groupe est garanti par le Client. Le prix pourra être ajusté jusqu'à 20 jours avant le départ, dans la limite d'une augmentation de 8 % maximum par base de calcul. Odeia ne dispose d'aucune maîtrise sur l'évolution des taux de change et ne saurait être tenu pour responsable des choix opérés en la matière. Il est expressément reconnu que le Client ne dispose pas non plus de compétence spécifique sur l'évolution des marchés de change.

#### **4.3.3 – Révision liée aux prestations terrestres et aériennes**

Pour la partie aérienne, d'autres évolutions peuvent impacter le prix entre la remise de la Proposition et le départ du Voyage, jusqu'à 20 jours avant le départ et dans une limite de 8%, notamment :

- l'évolution du prix du transport de passagers liée au coût du carburant ou à d'autres sources d'énergie ;
- l'évolution du montant des taxes ou redevances

Pour les prestations terrestres, des évolutions peuvent impacter le prix entre la remise de proposition et le départ du voyage, notamment :

- l'évolution du montant des taxes ou redevances
- l'évolution du taux de TVA ;
- toute modification du programme à la demande du Client.

D'une manière générale, une évolution de prix ne peut être appliquée que si elle n'était pas connue au moment de la remise de la Proposition, et les paramètres concernés étaient clairement identifiés dans la

Proposition. À défaut de mention expresse dans la Proposition, l'évolution de ces montants ne pourra pas être répercutée, à l'exception des taxes nouvellement créées postérieurement à la remise de la Proposition.

#### **Article 4.4 – Augmentation du prix supérieure à 8 % (taxes, redevances, énergie, devises)**

En cas d'augmentation du prix par rapport à la Proposition ayant pour conséquence une hausse supérieure à 8 % du prix applicable aux Participants, ceux-ci sont en droit de refuser cette augmentation.

Lorsque le Client refuse la modification et annule le Contrat, il bénéficie du remboursement intégral des sommes versées, conformément aux articles L211-12 et R211-9 du Code du tourisme.

Odeia peut, le cas échéant, proposer une solution alternative ou un report du Voyage afin de limiter les conséquences de cette modification.

Toutefois, les Parties peuvent rechercher une solution amiable permettant d'adapter le Voyage aux nouvelles conditions économiques.

### **Article 5 – Responsabilités respectives**

#### **Article 5.1 – Responsabilité d'Odeia**

Odeia est responsable de plein droit de l'exécution des services prévus par le Contrat, que ces services soient exécutés par elle-même ou par d'autres prestataires de services de voyage, dans la limite des prestations qui lui sont confiées.

Odeia peut toutefois s'exonérer de tout ou partie de sa responsabilité en apportant la preuve que le dommage est imputable :

- au Client ou au Participant ;
- à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage ; ou à des circonstances exceptionnelles et inévitables.

La prestation : La prestation d'Odeia dans le cadre d'un contrat groupe commence dès la signature du contrat par le Client et se termine au retour du voyage à l'aéroport de destination finale prévu au contrat, ou, à défaut, à la réalisation du dernier service fourni.

À 120 jours du départ, Odeia procède à la mise à jour des informations relatives au groupe sur la base des données communiquées par le Client, notamment le nombre de Participants et leurs informations nécessaires à l'organisation du Voyage. Cette mise à jour peut inclure :

- l'ajout éventuel de Participants ;
- la confirmation des Participants inscrits ;
- l'actualisation des listes nécessaires à la bonne organisation du Voyage (hébergement, transport, restauration et toute formalité administrative et logistique requise pour l'exécution du Voyage).

Les éléments relatifs aux formalités administratives nécessaires à la réalisation du Voyage sont précisés dans l'offre précontractuelle et/ou le Contrat, et doivent être transmis par le Client dans les délais requis.

Préparatifs finaux : Un mois avant le départ, Odeia assure :

- la préparation et l'envoi du carnet de voyage du chef de groupe

- la préparation et l'envoi du dossier de départ destiné aux participants

Déroulement du voyage et suivi post-séjour :

À partir du jour du départ, Odeia veille au bon déroulement du voyage, mettant en place une assistance 24h/24 et 7j/7. À l'issue du voyage, Odeia demande un retour au chef de groupe et propose une enquête de satisfaction.

## **Article 5.2 – Responsabilité du Client**

### **5.2.1 – Responsabilité vis-à-vis des Participants**

Le Client est de plein droit responsable vis-à-vis des Participants à qui il a vendu ou proposé à la vente le Voyage. Les conditions de vente du voyage sont à la charge du Client, ainsi que ses obligations d'information précontractuelles et contractuelles.

Le Client propose le voyage à ses prospects et est le SEUL responsable du remplissage de son voyage. Odeia ne peut être tenue responsable du mauvais remplissage du voyage.

### **5.2.2 – Responsabilité dans l'information aux Participants**

Il appartient au Client d'informer l'ensemble de ses Participants des conditions de franchissement des frontières pour tous les ressortissants, quelle que soit leur nationalité, et d'apporter toute l'information utile à tous ses Participants, conformément au Code du tourisme.

### **5.2.3 – Gestion des inscriptions**

Les inscriptions sont adressées par les Participants au Client. Il appartient au Client d'informer ses Participants, dans les conditions légales, de ses propres conditions de vente. Les paiements des Participants sont adressés au Client et encaissés par lui. Les Participants ne s'inscrivent pas chez Odeia et ne contractent pas auprès de cette dernière.

Gestion des inscriptions par Odeia :

Le Client peut décider de confier la gestion des inscriptions à l'agence Odeia, moyennant des frais de dossier de 25 euros par personne. Odeia prend alors en charge pour le compte du Client les aspects logistiques du voyage (rooming, passeport, etc.) et reçoit également le paiement individuel de chaque participant. Le Client reste responsable de la proposition contractuelle signée, quelles que soient les modalités d'inscription.

### **5.2.4 – Transmission des données des Participants**

Le Client est tenu de communiquer à Odeia la liste nominative des Participants, accompagnée des informations nécessaires 120 jours avant la date de départ du Voyage.

Les informations liées aux inscriptions constituent des éléments essentiels de la préparation du Voyage. Le défaut de transmission dans les délais requis, ou la transmission d'informations incomplètes ou erronées, engage la responsabilité du Client.

Odeia décline toute responsabilité résultant d'un manquement du Client à ces obligations.

### **5.2.5 – Chef de groupe**

Le Client choisit son représentant chargé de coordonner le groupe sur place avec l'aide éventuelle d'un guide local et/ou d'un assistant logistique selon les prestations choisies (pilotage, animation culturelle et/ou spirituelle et, le cas échéant, guidage logistique). En choisissant d'assurer cette prestation et en désignant les personnes chargées de la réaliser, le Client est pleinement responsable de sa bonne exécution vis-à-vis des Participants.

La responsabilité d'Odeia ne saurait être engagée à ce titre.

En cas d'impossibilité pour le ou les chefs de groupe désignés par le Client de participer au Voyage, il appartient exclusivement au Client de désigner un ou plusieurs remplaçants. Cette impossibilité ne peut en aucun cas justifier l'annulation du Voyage ou celle d'un Participant. L'ensemble des frais consécutifs à cette situation est à la charge du Client, y compris les frais supportés par Odeia pour pallier cette impossibilité.

## **Article 6 – Formalités de franchissement des frontières**

Compte tenu de la diversité des situations personnelles des Participants et des règles souveraines applicables à chaque pays en matière de franchissement des frontières, Odeia communique au Client, au moment de la signature du Contrat, les informations générales relatives aux formalités (passeport, visa, conditions sanitaires) connues à cette date pour les ressortissants français.

Ces informations sont susceptibles d'évolution. Il appartient au Client et à chaque Participant de vérifier, avant le départ, les conditions applicables à leur situation personnelle.

Il appartient au Client d'informer l'ensemble des Participants des conditions de franchissement des frontières applicables à leur situation personnelle, notamment en cas de mineurs (autorisation de sortie du territoire, documents spécifiques) ou de ressortissants étrangers (visa, titres de séjour, ou tout document requis selon leur nationalité).

Le défaut de possession ou de présentation des documents requis, ainsi que leurs conséquences éventuelles, peuvent entraîner l'impossibilité de réaliser le Voyage. Dans ce cas, Odeia ne pourra être tenue responsable des conséquences résultant de cette situation.

Tous les frais liés à l'obtention des documents nécessaires au Voyage, y compris les visas, restent à la charge exclusive des Participants et ne sont pas inclus dans le prix du Voyage. Odeia peut, le cas échéant, fournir les justificatifs nécessaires à leur obtention.

Il appartient à chaque Participant de vérifier la validité et la conformité de ses documents d'identité (dates d'expiration, orthographe, concordance des informations).

Les conséquences liées à la transmission d'informations inexactes ou incomplètes par le Client ou les Participants demeurent à leur charge.

## **Article 7 – Sécurité et choix de la destination**

La destination est choisie par le Client préalablement à sa demande de devis. Odeia répond à cette demande de devis. Dans sa Proposition et tout au long de la collaboration, Odeia recommande vivement au Client et aux Participants de consulter le site officiel du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>

Tout déplacement en zone classée rouge par le ministère de l'Europe et des Affaires étrangères est formellement refusé par Odeia.

Un accord obtenu localement au cours du séjour ne saurait valoir accord d'Odeia. Le Contrat liant Odeia et le Client étant soumis au droit français, toute autorisation donnée par un acteur local non soumis à ce droit ne peut engager Odeia.

Tout déplacement envisagé par le Client ou un Participant avec un acteur local ou par convenance personnelle doit être préalablement soumis à l'accord d'Odeia. Toute transgression par un Participant s'effectue sous sa responsabilité exclusive. Le Client qui entraînerait des Participants dans une zone dangereuse commet une faute contractuelle et engage sa seule responsabilité.

Les recommandations officielles pouvant évoluer rapidement, notamment en matière de sécurité des destinations, Odeia en informe le Client dès qu'elle en a connaissance et, lorsque cela est possible, peut proposer une alternative de voyage équivalente ou des ajustements adaptés.

Toute décision relative au maintien, à la modification ou à l'annulation du Voyage est appréciée au cas par cas, en fonction de l'évolution de la situation jusqu'à la date de départ.

En cas de refus par le Client de la solution alternative proposée, les parties s'efforceront de rechercher une solution amiable. L'annulation éventuelle du Voyage pourra alors intervenir dans le cadre des dispositions légales applicables, notamment en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables ou de force majeure, telles qu'appréciées au moment de l'exécution du Contrat.

Pendant le Voyage, le maintien volontaire d'un séjour ou déplacement dans une zone devenue dangereuse, malgré l'avis contraire d'Odeia, dégage totalement la responsabilité de cette dernière. Le Client se porte fort des conséquences de son manquement.

## **Article 8 – Modification du Contrat**

### **8.1 – Modification à l'initiative du Client**

Tout séjour abrégé ou non consommé du fait du Client ne donne lieu à aucun remboursement. Toute réduction du nombre de Participants est assimilée à une révision du Contrat par le Client et entraîne l'application des frais prévus à l'article 9.

### **8.2 – Modification à l'initiative d'Odeia**

#### **8.2.1 – Modification mineure**

Conformément à l'article L. 211-13 du Code du tourisme, Odeia a la possibilité de modifier unilatéralement les clauses du Contrat après sa conclusion et avant le début du Voyage, 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.

#### **8.2.2 – Modification d'un élément essentiel**

Si, avant le départ du Client, Odeia se trouve contrainte d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du Contrat, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, Odeia informe le Client dans les meilleurs délais :

- des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix à la hausse ou à la baisse ;
- du délai raisonnable dans lequel le Client doit communiquer sa décision ;
- des conséquences de l'absence de réponse du Client dans le délai fixé ;

- s'il y a lieu, de l'autre prestation proposée ainsi que de son prix ;

Le Client est informé qu'il peut accepter la modification ou la prestation de substitution proposée, ou la refuser. En cas de refus, le Contrat est résolu et le Client obtient le remboursement intégral des sommes versées, sans frais ni pénalité, conformément aux dispositions légales applicables.

## **Article 9 – Conditions d'annulation**

### **Article 9.1 – Annulation du fait du Client**

Certaines conditions d'annulation, liées au transport aérien ou à des prestations terrestres soumises à réservation ferme, peuvent être connues dès l'envoi de la première proposition au Client et doivent être confirmées au moment de la signature de la proposition contractuelle.

Ces conditions sont variables et dépendent directement des conditions des compagnies aériennes, qu'elles soient low cost ou régulières, ainsi que de nos prestataires terrestres locaux.

Le Client s'engage par la signature du contrat à observer les conditions énoncées et à en absorber les éventuelles pénalités en cas d'annulation totale ou partielle.

Un montant de 110 € de frais de dossier par nombre de places réservées au contrat sera retenu pour le travail effectué par Odeia, auxquels s'ajouteront les éventuels frais non remboursables terrestres ou aériens en cas d'annulation totale.

### **Article 9.2 – Annulation du fait du Participant**

En cas d'annulation à l'initiative du Participant, des frais d'annulation seront appliqués selon le barème ci-dessous :

- Jusqu'à 60 jours du départ : 10 % du prix total – non remboursable
- De 59 à 31 jours du départ : 30 % du prix total
- De 30 à 15 jours du départ : 50 % du prix total
- De 14 à 4 jours du départ : 75 % du prix total
- Moins de 4 jours du départ : 100 % du prix total

*Ce barème est communiqué à titre indicatif et peut être adapté en fonction des conditions particulières applicables à chaque Voyage, notamment lorsque celles-ci résultent des exigences des transporteurs, hébergeurs ou autres prestataires.*

*Dans ce cas, les conditions d'annulation spécifiques applicables au Voyage concerné sont expressément indiquées dans le Contrat de réservation et prévalent sur le présent barème. Le Client reconnaît en avoir pris connaissance avant la conclusion du Contrat.*

La date d'annulation retenue est la date de réception par Odeia de la demande écrite du Client. Odeia procède au remboursement des sommes versées, déduction faite des frais d'annulation applicables, dans un délai maximal de quatorze (14) jours suivant la résolution du Contrat. Aucune demande orale ne sera prise en compte : seule la réception par Odeia d'une demande écrite du Client fait foi pour la date d'annulation et le traitement du remboursement.

### **Cession de contrat**

Conformément à l'article L. 211-11 du Code du tourisme, le Client peut céder son contrat à un tiers tant que celui-ci n'a pas encore produit ses effets, et au plus tard 7 jours avant la date de départ, sous réserve d'en informer Odeia dans un délai raisonnable.

Le cessionnaire doit remplir les mêmes conditions que le cédant pour bénéficier des prestations réservées (type d'hébergement, formule, dates, prestations incluses, etc.). Odeia se réserve le droit de refuser la cession si ces conditions ne sont pas respectées.

La cession entraîne des frais correspondants aux coûts engagés par Odeia, soit 90 € de frais administratifs, auxquels peuvent s'ajouter les frais de modification facturés par les prestataires (compagnies aériennes, musées, etc.). Le cédant et le cessionnaire sont solidairement responsables du paiement de ces frais ainsi que du solde éventuel du contrat.

Enfin, si le voyage comprend un hébergement partagé (chambre double ou twin) et que la cession laisse une seule personne dans la chambre, un supplément single pourra être appliqué conformément aux conditions tarifaires prévues.

### **Article 9.3 – Annulation du fait d'Odeia**

En cas d'annulation totale ou partielle du voyage du fait d'Odeia, le Client est remboursé de l'intégralité des sommes versées.

### **Article 9.4 – Circonstances exceptionnelles et inévitables**

Conformément à l'article L. 211-14-II du Code du tourisme, aucun frais d'annulation n'est dû lorsque le Contrat est résilié en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et ayant des conséquences significatives sur l'exécution du Contrat ou sur le transport des Participants.

Dans ce cas, le Client peut obtenir le remboursement intégral des paiements effectués, sans pouvoir prétendre à une indemnisation supplémentaire.

Odeia peut également être amenée à annuler le Voyage en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables.

En cas d'annulation par Odeia ou par le Client, les éventuelles sommes non remboursables versées aux fournisseurs conformément à leurs propres conditions générales restent, en principe, à la charge du Client.

Toutefois, en cas de survenance de circonstances exceptionnelles et inévitables, le Client est remboursé de l'intégralité des sommes versées à Odeia, sans retenue liée à des frais ou acomptes fournisseurs, conformément aux dispositions légales applicables.

## **ARTICLE 10 – ASSURANCES**

### **Article 10.1 – Dispositions générales**

Dans le cadre de ses voyages, Odeia propose à ses Clients des contrats d'assurance adaptés aux voyages de groupes, distribués par Xplor'Assur, en partenariat avec Mutuaide Assistance.

Remarque importante : Concernant les destinations dites « sensibles », notamment en Terre Sainte (Israël, Territoires Palestiniens, Jordanie), les assurances proposées s'appliquent tant que la destination n'est pas classée en zone rouge par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères français, et que les vols

commerciaux sont maintenus. Un classement en zone orange ou une évolution du contexte géopolitique ne constitue pas, en soi, un motif automatique d'annulation ou d'interruption de voyage.

### **Article 10.2 – Assurance assistance – rapatriement**

Une assurance assistance – rapatriement est obligatoire pour tous les voyages organisés par Odeia, en qualité de producteur de voyage.

Cette assurance couvre l'assuré notamment en cas de problème médical survenant pendant le voyage.

Principales garanties selon le contrat Zen Assur :

- Rapatriement médical y compris en cas d'épidémie ou pandémie
- Frais de prolongation de séjour
- Retour des bénéficiaires
- Visite d'un proche
- Frais médicaux à l'étranger jusqu'à 75 000 € ou 150 000 € par personne selon la zone
- Chauffeur de remplacement
- Rapatriement du corps
- Retour anticipé
- Envoi de médicament à l'étranger
- Garanties spécifiques en cas d'épidémie : Retour impossible, Frais hôteliers suite à mise en quarantaine, Valise de secours

*(insérer le lien hypertexte)*

### **Article 10.3 – Assurance multirisque/annulation**

Odeia propose une assurance multirisque facultative, incluant notamment : l'assistance – rapatriement, l'assurance annulation, la garantie bagages, l'interruption de séjour, certaines garanties liées aux retards de transport, la responsabilité civile à l'étranger.

La Multirisque Premium Sans Justificatif permet une annulation, pour un motif garanti, sans production de justificatif, selon les motifs d'annulation pris en charge par l'assurance partenaire (cf. livret Zen Assur). Les plafonds, franchises, exclusions et conditions d'application sont détaillés dans les conditions générales de l'assureur, que le Client reconnaît avoir consultées avant toute souscription.

Le nombre définitif de participants assurés pour cette souscription doit être communiqué au plus tard 45 jours avant la date de départ (J-45). Au-delà de ce délai, aucune modification ne pourra être garantie.

*(insérer le lien hypertexte)*

*Voir les conditions générales du contrat d'assurance pour plus de détails.*

### **Article 10.4 – Déclaration de sinistre**

Tout sinistre doit être déclaré directement auprès de l'assureur, dans un délai maximal de 5 jours ouvrés, selon les modalités précisées dans la notice d'assurance.

### **Article 10.5 – Clientèle internationale**

Les contrats proposés couvrent principalement les personnes domiciliées en Europe occidentale et dans les DROM-COM.

Les Clients domiciliés hors de ces zones nécessitent un contrat spécifique, notamment pour le rapatriement vers leur pays d'origine. Il appartient au Client de signaler toute situation particulière lors de l'inscription.

Remarque : L'assurance ne se substitue pas à la responsabilité des transporteurs, notamment en cas de retard, d'annulation ou de défaillance d'une compagnie aérienne. Odeia agit exclusivement en qualité d'intermédiaire entre le Client et l'assureur et ne saurait être tenue responsable d'un refus de prise en charge, des exclusions ou franchises prévues au contrat, ni des délais de traitement des dossiers par l'assureur.

Le Client est invité à prendre connaissance attentivement des conditions générales et particulières des assurances souscrites.

## **Article 11. Protection des données personnelles**

### **Objet et responsable du traitement**

La présente Charte a pour objet de définir de quelle manière Odeia, agissant en qualité de responsable du traitement, traite les données qui lui sont confiées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale avec ses clients et participants, de l'organisation des voyages, de l'envoi de documents commerciaux à ses prospects, ou encore pour le respect de ses obligations légales.

### **Données collectées**

Odeia traite les données suivantes, directement transmises par ses clients, participants et prospects : nom et prénom, date de naissance / âge, sexe, adresse postale, adresse email, informations issues de la CNI / Passeport (nécessaires notamment pour l'achat de billets d'avion et les formalités de voyage), moyens de paiement et toute autre donnée nécessaire à l'accomplissement des prestations touristiques souscrites.

### **Base légale et finalités du traitement**

Les données sont traitées pour les raisons suivantes :

- Exécution d'un contrat : gestion de la relation commerciale, réservations, organisation et exécution des voyages (achat de billets d'avion, réservation d'hébergements, transmission des informations requises pour les déclarations de séjour auprès des autorités locales des pays visités)
- Consentement du client ou du prospect : inscription aux newsletters et communications commerciales
- Intérêt légitime du responsable du traitement : gestion après-vente, suivi qualité
- Obligation légale : établissement et conservation des factures, réponse aux autorités compétentes

Odeia s'engage à ne pas utiliser ces données en dehors de la réalisation du contrat et des prestations achetées dans le cadre du voyage. Toute utilisation à des fins commerciales propres, non prévue lors de la collecte et sans consentement préalable, est expressément interdite.

Le client s'engage, de son côté, à recueillir l'accord préalable de ses participants pour la transmission de leurs données personnelles à Odeia, transmission nécessaire à la bonne gestion de la prestation.

## **Destinataires des données traitées**

Les données sont susceptibles d'être partagées avec :

- Les prestataires d'Odeia (notamment compagnies aériennes, hôtels, réceptifs, tour-opérateurs), uniquement pour la bonne exécution des services touristiques demandés par le client
- Les sous-traitants techniques et informatiques d'Odeia, pour lesquels celle-ci s'assure qu'ils prennent toutes les mesures nécessaires à un traitement conforme à la réglementation en vigueur
- Les autorités locales des pays visités, dans le cadre des déclarations de séjour obligatoires
- Les autorités compétentes françaises ou étrangères, dans le cadre d'une demande d'information ou d'une action judiciaire

Le cas échéant, les données peuvent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union européenne, notamment vers les pays de destination des voyages. Odeia s'assure alors que ces données bénéficient d'un niveau de protection équivalent à celui accordé en Europe, ou encadre ces transferts au moyen des clauses contractuelles types de la Commission européenne. Ces clauses sont accessibles sur demande à l'adresse suivante : 110 rue Jules Guesde – 92300 Levallois-Perret.

## **Durée de conservation des données**

Les données sont conservées le temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi lors de leur collecte. Les durées de conservation applicables sont les suivantes :

- Gestion des réclamations : 2 ans à compter de la fin de la relation commerciale ; 10 ans en cas de dommage corporel
- Envoi de newsletters : jusqu'à désinscription du destinataire
- Données relatives aux prospects : 3 ans à compter du dernier contact
- Gestion des commandes et factures : 10 ans
- Coordonnées bancaires : suppression à l'encaissement total du prix de la commande, sauf consentement exprès du client pour leur conservation

## **Sécurité et confidentialité des données**

Odeia a mis en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque que présentent les traitements effectués. Odeia s'engage à apporter à ces données toute la sécurité et la protection requises par la réglementation en vigueur, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

## **Droits des personnes concernées**

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, chaque client et participant dispose des droits suivants :

- Droit d'accès à ses données personnelles
- Droit de rectification des données inexacts ou incomplètes
- Droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données
- Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »), dans les cas prévus par la réglementation
- Droit à la limitation du traitement

- Droit à la portabilité des données, le cas échéant
- Droit de retirer son consentement à tout moment, sans que cela remette en cause la licéité du traitement effectué avant ce retrait

Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier à Odeia 110 rue Jules Guesde 92300 Levallois-Perret, accompagné d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

En cas de réponse insatisfaisante, toute personne concernée dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

## **Article 12 – Règlement des litiges**

### **Article 12.1 – Loi applicable et réclamations**

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français, tant pour les règles de fond que pour les règles de forme.

En cas de litige ou de réclamation, le Client s'engage à contacter en priorité Odeia afin de rechercher une solution amiable. Toute réclamation doit être adressée par écrit aux coordonnées suivantes : [adresse postale / email du service client à compléter].

Le Client devra fournir à cette occasion tout justificatif utile permettant l'examen de sa demande.

Par ailleurs, le Client est tenu d'informer Odeia, dans les meilleurs délais et pendant l'exécution du Voyage, de toute non-conformité constatée, afin de permettre la mise en œuvre de solutions correctives sur place.

À défaut d'information immédiate sur place lorsqu'elle était possible, la capacité du Client à obtenir une prise en charge ou une indemnisation pourra être appréciée au regard de cette absence de signalement, sans préjudice des dispositions légales applicables.

### **Article 12.2 – Juridiction compétente**

Tous les litiges auxquels les opérations d'achat et de vente conclues en application des présentes CGV pourraient donner lieu, concernant notamment leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résiliation, leurs conséquences et leurs suites, et qui n'auraient pas pu être résolus à l'amiable entre Odeia et le Client, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.

### **Article 12.3 – 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 en cas de contestation.

À défaut de réponse satisfaisante dans un délai de soixante (60) jours ou en l'absence de réponse, le Client peut saisir gratuitement le Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV), dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site : [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).