

Conditions Générales de la Garantie Annulation Vol

1. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ESSENTIELLE

Avant toute réservation, l'Utilisateur est informé que :

- EVANEOS exploite une **plateforme de mise en relation entre voyageurs et Agences locales indépendantes** ;
- Le contrat de voyage est conclu **directement entre Vous et l'Agence locale**, EVANEOS n'étant pas partie audit contrat ;
- La Garantie Annulation Vol constitue une **offre promotionnelle temporaire et soumise à conditions strictes** ;
- L'Offre Vous permet, en cas d'annulation du vol international vers le pays du voyage sans solution de report, sous conditions, **de reporter Votre voyage en obtenant un avoir correspondant aux sommes déjà versées** ;
- Cet avoir porte uniquement sur les prestations de voyages prévues au contrat de voyage avec l'Agence locale, **à l'exclusion de certains éléments** ;
- L'avoir est utilisable pendant une durée de **24 mois**, pour l'organisation d'un prochain voyage **auprès de la même Agence locale** ;
- Aucun frais de modification ou d'annulation ne seront facturés par l'Agence locale au titre du report du voyage, hors différences tarifaires éventuelles et prestations exclues. **Toutefois, en cas de fluctuation de prix, des frais additionnels pourront être facturés lors de l'organisation de ce prochain voyage** ;
- En cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, Vous bénéficiez de **droits spécifiques, prévus par la réglementation, indépendants de l'Offre** ;
- En dehors des cas d'application de l'Offre, les **conditions d'annulation standard de l'Agence locale s'appliquent**.

La validation de la réservation implique la reconnaissance expresse de ces éléments.

2. OBJET ET ARTICULATION CONTRACTUELLE

Les présentes conditions (les "**Conditions de la Garantie Annulation Vol**") définissent les modalités de l'offre de report flexible en cas d'annulation de vols – dite Garantie Annulation Vol (l'"**Offre**"), accessible via les Services EVANEOS dans le cadre d'une réservation avec une Agence locale. Elles ont été élaborées pour les Utilisateurs des Sites et Applications Mobiles édités et développés par Evaneos SA - 27 rue de Mogador - 75009 Paris - France.

Elles :

- complètent les Conditions Générales d'Utilisation d'EVANEOS (les "**CGU EVANEOS**") accessibles à l'adresse <https://www.evaneos.fr/infos-legales/conditions-generales-d-utilisation/> ;
- complètent les conditions contractuelles de l'Agence locale et dérogent à leurs conditions générales d'annulation ;

- s'appliquent **exclusivement aux Réservations Éligibles**.

Pour tout le reste, les CGU EVANEOS demeurent pleinement applicables, notamment en ce qui concerne la nature des Services et la limitation de responsabilité.

La réservation d'un voyage vaut acceptation expresse des présentes Conditions de la Garantie Annulation Vol, confirme la bonne réception des informations précontractuelles et rend les présentes opposables à l'Utilisateur.

3. DÉFINITIONS

Les termes dont les initiales sont en majuscule ont le sens qui leur est donné dans les CGU EVANEOS.

4. NATURE DE L'OFFRE

L'Offre :

- est **temporaire, exceptionnelle et non automatiquement reconductible** ;
- constitue une mesure commerciale dérogatoire proposée à titre promotionnel et ne constitue pas l'application d'un droit légal à remboursement, ni un contrat d'assurance ;
- ne constitue pas une modification générale des Services ;
- ne crée aucun droit acquis pour les réservations futures.

5. CONDITIONS CUMULATIVES D'ÉLIGIBILITÉ

L'Offre s'applique uniquement aux réservations remplissant l'ensemble des conditions cumulatives suivantes (les "**Réservations Éligibles**") :

- La réservation a été effectuée auprès d'une Agence locale partenaire sur le Site ou l'Application Mobile Evaneos ;
- Le premier paiement lié à la réservation a été effectué **entre le 5 juin 2026 et le 31 juillet 2026 inclus** ;
- La réservation concerne un voyage dont la date de début est initialement prévue **entre le 15 juin 2026 et le 31 décembre 2026 inclus** ;
- La réservation est effectuée pour un **nombre maximum de 8 voyageurs**.

6. CONDITIONS DE REPORT DÉROGATOIRES

6.1 Principe

Dans l'hypothèse où le vol international réservé par l'Utilisateur pour se rendre sur le lieu du voyage serait annulé avant la date de début du voyage, par exception aux conditions d'annulation standard de l'Agence locale, l'Utilisateur titulaire d'une Réservation Éligible peut reporter son voyage pendant une durée de deux (2) ans.

6.2 Vols éligibles

Les vols dont l'annulation ouvre droit à la Garantie Annulation Vol (les "Vols Éligibles") sont, de manière cumulative :

- Des vols internationaux ;
- Réservés pour un trajet **permettant à l'Utilisateur de rejoindre le pays de départ du voyage depuis un autre pays**, exclusivement.

Sont expressément exclus des Vols Éligibles :

- Les vols internationaux correspondant à des trajets entre plusieurs pays constituant plusieurs étapes du voyage ;
- Les vols intérieurs/domestiques ;
- Les vols "retour", destinés à réacheminer l'Utilisateur jusqu'à son pays de départ.

Dans cette dernière hypothèse, il est rappelé que, dans le cas où le vol retour est opéré par une compagnie aérienne dont le siège social est dans l'Union Européenne, le Règlement (UE) 261/2004 prévoit, en cas d'annulation, un certain nombre de garanties à la charge de la compagnie aérienne et au bénéfice des passagers, notamment, sous certaines conditions, un droit à remboursement ou réacheminement ainsi qu'un droit à une prise en charge en matière d'hôtellerie, de transport et de restauration. L'Utilisateur est donc invité à se renseigner sur ses droits et, le cas échéant, à les prendre en compte dans le choix de son transporteur aérien.

6.3 Cause d'exclusion des Vols Éligibles

La Garantie Annulation Vol ne sera octroyée que dans le cas où le Vol Éligible est annulé **sans solution de report** offerte par la compagnie aérienne ou par une autre compagnie **dans un délai inférieur à 72 heures**.

Ainsi, dans le cas où la compagnie aérienne propose, de sa propre initiative ou sur demande de l'Utilisateur, un trajet aérien lui permettant de se rendre dans le pays de départ du voyage avec une heure d'arrivée à destination finale moins de 72 heures après l'heure figurant sur le billet initial, l'Offre ne s'applique pas. Il est précisé que cette exclusion s'applique y compris dans les hypothèses suivantes, dès lors que la solution de report envisagée permet à l'Utilisateur de se rendre dans le pays de départ du voyage avec une heure d'arrivée à destination finale moins de 72 heures après l'heure figurant sur le billet initial :

- Lorsque la compagnie aérienne propose une solution de report impliquant davantage de correspondances que l'itinéraire initialement prévu ;
- Lorsque la compagnie aérienne prévoit une solution de report impliquant une arrivée dans un autre aéroport, situé dans la même agglomération urbaine que celle prévue initialement ou dans un rayon de 200 km autour de cette agglomération ;
- Lorsqu'aucune solution de report n'est proposée par la compagnie aérienne mais que l'Agence locale partenaire est en mesure de transmettre à l'Utilisateur une solution de report alternative sur une autre compagnie aérienne, à un prix égal ou inférieur à celui du vol initialement réservé ;

- Lorsqu'aucune solution de report n'est proposée par la compagnie aérienne mais que l'Utilisateur choisit, de sa propre initiative, de réserver un autre vol lui permettant de rejoindre le pays de départ du voyage, **quel qu'en soit le prix**.

6.4 Modalités et effets

L'Utilisateur dont le Vol Éligible est annulé souhaitant bénéficier des conditions de report dérogatoires prévues aux présentes devra formuler sa demande auprès de l'Agence locale auprès de laquelle il a réservé le voyage.

Si les conditions sont réunies, l'Utilisateur ne se verra appliquer aucun frais de report ou d'annulation et **bénéficiera d'un avoir** correspondant au montant des sommes déjà versées, **à l'exclusion des sommes correspondant à :**

- des vols internationaux non compris dans le forfait de voyage acheté par l'Utilisateur ;
- des primes d'assurance ;
- des prestations tierces non incluses dans le contrat de voyage conclu avec l'Agence locale ;
- de toute prestation expressément indiquée dans le devis comme non remboursable.

Ces éléments peuvent représenter une part significative du prix total du voyage.

L'Utilisateur reconnaît expressément qu'aucune indemnisation complémentaire ne pourra être exigée, ni de l'Agence locale, ni d'Evaneos, sauf dispositions légales impératives contraires.

L'Utilisateur demeure libre de ne pas solliciter le bénéfice de l'Offre et de rester soumis aux conditions contractuelles d'annulation applicables au contrat de voyage.

6.5 Caractéristiques des avoirs

Les avoirs délivrés au titre de la présente Offre :

- Sont utilisables dans un délai de **24 mois** à compter de la date de début de voyage initialement prévue ;
- Sont utilisables exclusivement pour la réservation d'un prochain voyage sur le Site ou l'Application Mobile Evaneos, auprès de l'Agence locale avec laquelle a été effectuée la Réservation Éligible ;
- Peuvent être utilisés pour organiser un voyage identique à celui prévu initialement – sous réserve de disponibilités des hébergements, transports et activités prévues au moment du report – ou un voyage légèrement différent, dans le même pays. Il est précisé que, dans le cas où l'Utilisateur souhaiterait utiliser son avoir pour organiser un voyage identique, un ajustement tarifaire à la hausse ou à la baisse reste possible selon la saisonnalité du nouveau voyage ou les éventuelles hausses tarifaires intervenues depuis la réservation initiale. **Il est donc expressément**

entendu que l'Utilisateur pourra être amené à payer un supplément pour la réorganisation de son voyage à une date ultérieure.

- Sont non sécables, non remboursables, non cessibles et non transmissibles.

6.6 Limite d'utilisation

La Garantie Annulation Vol n'ouvre droit qu'à **une (1) seule demande de report par voyageur**, pendant toute sa durée de validité.

En conséquence, un même Utilisateur ne pourra bénéficier des conditions de report prévues par les présentes qu'à l'occasion d'une seule Réservation Éligible.

Cette limitation s'applique quelle que soit la manière dont la réservation est effectuée et notamment :

- même si plusieurs réservations sont effectuées sous des noms différents ;
- même si la réservation est effectuée par un tiers pour le compte d'un voyageur ;
- dès lors que l'Utilisateur concerné figure comme voyageur dans la réservation.

En cas de pluralité de voyageurs au sein d'une même réservation, chaque voyageur est réputé bénéficier de l'Offre à titre individuel.

6.7 Justificatifs

Il appartient à l'Utilisateur de fournir, lorsqu'il présente sa demande à l'Agence locale partenaire, l'ensemble des justificatifs nécessaires attestant l'annulation du Vol Éligible et l'absence de solutions de report répondant aux conditions de l'article 6.3.

7. RÔLE D'EVANEOS

Conformément aux CGU EVANEOS, il est rappelé qu'EVANEOS :

- fournit uniquement un service de **mise en relation entre les Agences locales et les voyageurs** ;
- ne vend pas de prestations touristiques – le contrat de voyage étant conclu exclusivement entre Vous et l'Agence locale ;
- n'exécute pas les services de voyage.

En conséquence, les Agences locales partenaires demeurent seules responsables de l'exécution des obligations découlant du contrat de voyage, ainsi que de l'émission et de la mise en œuvre effective des avoirs délivrés au titre de l'Offre.

Par ailleurs, EVANEOS ne garantit pas l'exactitude ou l'exhaustivité des informations fournies par des tiers, et notamment par les Agences locales, sur leurs services.

8. DROITS DU VOYAGEUR EN CAS DE CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

Les présentes Conditions n'ont ni pour objet ni pour effet de priver l'Utilisateur des droits impératifs résultant des dispositions applicables aux voyages à forfait, notamment des articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

En cas de **circonstances exceptionnelles et inévitables, telles que définies dans la** Directive (UE) 2015/2302 sur le voyage à forfait et affectant la destination, Vous pourrez bénéficier des droits prévus par ladite directive, lesquels comprennent un droit à l'annulation de Votre voyage sans frais. Ces droits prévalent sur les présentes Conditions de la Garantie Annulation Vol.

9. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES ABUS

L'Agence locale et Evaneos se réservent le droit de refuser l'application des Conditions de la Garantie Annulation Vol ou d'en suspendre les effets en cas de fraude, de tentative de fraude ou d'usage abusif de l'Offre par l'Utilisateur.

Constituent notamment des cas d'abus ou de fraude, sans que cette liste soit limitative :

- la fourniture d'informations inexactes, incomplètes ou trompeuses ;
- l'utilisation de justificatifs falsifiés ou ne correspondant pas à une situation réelle ;
- un usage répété ou abusif de l'Offre, ou toute tentative de bénéficier plusieurs fois de l'Offre, pour un même voyageur ;
- toute tentative de contournement des conditions d'éligibilité de l'Offre.

En cas de doute raisonnable sur l'éligibilité d'une réservation ou d'un vol ou sur la régularité d'une demande de report, l'Agence locale et Evaneos pourront :

- demander tout justificatif complémentaire ;
- procéder à toute vérification utile ;
- **suspendre le traitement de la demande de report et/ou l'émission de l'avoir** jusqu'à réception et validation des éléments demandés.

À défaut de fourniture des justificatifs demandés dans un délai raisonnable, ou en cas de fraude ou d'abus avéré, l'Agence locale et Evaneos pourront :

- refuser définitivement l'application de l'Offre ;
- appliquer les conditions d'annulation standard de l'Agence locale ;
- refuser tout avoir au titre de l'Offre.

10. DURÉE – MODIFICATION ET RÉSILIATION DE L'OFFRE

L'Offre est proposée pour une durée limitée, telle que définie dans les présentes Conditions de la Garantie Annulation Vol.

EVANEOS et les Agences locales partenaires se réservent le droit de **modifier, suspendre ou mettre fin à l'Offre, en tout ou partie, à tout moment**, pour des motifs légitimes,

notamment techniques, opérationnels, économiques ou juridiques et notamment en cas de :

- circonstances exceptionnelles ;
- contraintes opérationnelles ;
- ou si les conditions de mise en œuvre de l'Offre ne sont plus réunies.

En cas de retrait de l'Offre :

- celle-ci ne sera plus applicable aux nouvelles réservations effectuées postérieurement à sa date de fin ;
- les Réservations Éligibles valablement effectuées avant cette date continueront de bénéficier des Conditions de la Garantie Annulation Vol.

11. DIVERS

11.1 Droit applicable

Les présentes Conditions de la Garantie Annulation Vol sont régies par le droit français.

Toutefois, ce choix de loi ne prive pas le consommateur de la protection des dispositions impératives de la loi de son pays de résidence habituelle, conformément à l'article 6 du Règlement (CE) n°593/2008.

11.2 Règlement des litiges – Médiation

En cas de litige relatif aux présentes Conditions de la Garantie Annulation Vol, l'Utilisateur est invité à contacter en priorité l'Agence locale ou EVANEOS afin de rechercher une solution amiable.

Conformément au droit applicable, l'Utilisateur consommateur peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation.

EVANEOS relève du dispositif de médiation suivant :
MTV – Médiation Tourisme et Voyage
BP 80 303
75 823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel

L'Utilisateur reste libre de recourir à tout autre mode de règlement amiable des litiges.

11.3 Jurisdiction compétente

L'Utilisateur accepte de soumettre tout litige relatif aux présentes à la compétence non exclusive des juridictions françaises. A cet égard, Vous pouvez intenter une action pour

faire valoir vos droits en France ou dans le pays de l'Union Européenne dans lequel vous résidez.

11.4 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions de la Garantie Annulation Vol étaient déclarées nulles, invalides ou inapplicables, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée.

Dans une telle hypothèse, les parties s'efforceront de remplacer la stipulation déclarée nulle, invalide ou inapplicable par une stipulation valide ayant un effet économique équivalent et se rapprochant le plus possible de l'intention initiale des parties et de l'équilibre contractuel recherché.

11.5 Absence de renonciation

Le fait pour EVANEOS ou l'Agence locale de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des stipulations des présentes ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.