Conditions Générales de l'Option Annulation Flex

Version à jour au 10 Novembre 2026

1. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ESSENTIELLE

Avant de choisir l'Option, Vous êtes 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 ;

- l'Option Annulation Flex est un **service optionnel et payant, proposé et exécuté par EVANEOS**, distinct du contrat de voyage ;

- l'Option Vous permet d'**annuler Votre voyage sans avoir à en donner le motif ni à fournir de justificatif**, jusqu'à **7 jours calendaires avant la Date de Début du Voyage** ;

- en cas d'annulation dans ce délai, **EVANEOS Vous rembourse 100 % des Sommes Versées** au titre du contrat de voyage, sur la base du prix défini à la date du premier paiement, **à l'exclusion du Prix de l'Option** et des autres éléments listés à l'article 10. Aucun frais d'annulation ne Vous est alors réclamé par l'Agence locale, **sous réserve des articles 10 et 11** ;

- l'Option **n'est pas un contrat d'assurance** et ne se substitue pas à une assurance voyage ;

- l'Option ne peut être choisie **qu'au moment du premier paiement**, pour **l'ensemble des Voyageurs** du Dossier, et **n'est pas ouverte pour les voyages dont le prix dépasse 10 000 € par Voyageur** ;

- le Prix de l'Option est indiqué avant tout paiement ; il **n'est jamais remboursé, quelle que soit la cause de l'annulation du voyage ;**

- **Vous ne disposez pas d'un droit à rétractation** : **en souscrivant à l'Option, Vous donnez Votre accord exprès à l'exécution immédiate de l'Option et reconnaissez que cette exécution immédiate emporte la perte de Votre droit de rétractation ;**

- en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, Vous bénéficiez de **droits spécifiques, prévus par la réglementation, indépendants de l'Option** ;

- au-delà du délai de 7 jours, ou en l'absence d'Option, les **conditions d'annulation standard de l'Agence locale s'appliquent**.

L’achat de l'Option implique la reconnaissance expresse de ces éléments.

2. OBJET ET ARTICULATION CONTRACTUELLE

Les présentes conditions (les « **Conditions de l'Option** ») définissent les modalités de l'option d'annulation sans motif dénommée Option Annulation Flex (l'« **Option** »), proposée par Evaneos SA (« **EVANEOS** »), dont l’ensemble des mentions d’identification sont disponibles ici : https://www.evaneos.fr/infos-legales/mentions-legales/, aux Utilisateurs de certains de ses Sites et Applications Mobiles dans le cadre d'une réservation auprès d'une Agence locale.

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/ ;
- s'appliquent exclusivement aux Dossiers pour lesquels l'Option a été choisie et payée ;
- n'ont ni pour objet ni pour effet de modifier le contrat de voyage conclu avec l'Agence locale ;
- permettent, lorsque l’Option est souscrite, d’obtenir des conditions de remboursement plus favorables que les conditions d’annulation standard de l’Agence locale.

Pour tout le reste, les CGU EVANEOS demeurent pleinement applicables, notamment en ce qui concerne la nature des Services et la limitation de responsabilité. En cas de contradiction, les Conditions de l'Option prévalent pour ce qui concerne l'Option.

La sélection de l'Option et son paiement valent acceptation expresse des présentes Conditions de l'Option.

3. DÉFINITIONS

Les termes dont l'initiale est en majuscule ont le sens qui leur est donné dans les CGU EVANEOS, sous réserve des définitions suivantes :

- **Dossier** : la réservation d'un voyage effectuée sur le Site ou l’Application Mobile EVANEOS auprès d'une Agence locale, pour un ou plusieurs Voyageurs.
- **Titulaire** : l'Utilisateur ayant effectué la demande de devis dans le cadre du Dossier et souscrit à l'Option.

- **Date de Début du Voyage** : la date du premier jour de prestation prévu au contrat de voyage conclu avec l'Agence locale. Elle peut différer de la date de Votre vol aller ou de Votre date d'arrivée dans le pays du voyage.

- **Prix du Voyage par Voyageur** : le prix total TTC du contrat de voyage à la date du premier paiement, divisé par le nombre de Voyageurs du Dossier, enfants compris.

- **Prix de l'Option** : le prix payé à EVANEOS pour l'achat de l'Option, déterminé conformément à l'article 6.

- **Sommes Versées** : les sommes effectivement payées au titre du contrat de voyage à la date de la Demande d'Annulation, par le Titulaire, les Voyageurs ou pour leur compte, y compris au moyen d'un coupon ou d'un avoir EVANEOS, **dans la limite du prix du contrat de voyage fixé à la date du premier paiement**.

- **Demande d'Annulation** : la demande d'annulation du voyage formulée au titre de l'Option, selon les modalités de l'article 8.

4. NATURE DE L'OPTION

L'Option est un service proposé par EVANEOS, à titre onéreux, qui Vous offre des conditions d'annulation plus souples que les conditions d'annulation standard de l'Agence locale. Elle Vous permet de renoncer à Votre voyage, pour quelque raison que ce soit, et d'obtenir le remboursement des Sommes Versées sans qu'aucun frais d'annulation ne Vous soit appliqué, dans les conditions prévues aux présentes et sous réserve des articles 10 et 11.

L'exercice de l'Option dépend de Votre seule décision. Il n'est subordonné à la survenance d'aucun événement, ne requiert ni motif ni justificatif, et n'est soumis à aucune appréciation de la part d'EVANEOS ou de l'Agence locale.

En conséquence, **l'Option ne constitue pas un contrat d'assurance**. Elle n'a pas pour objet de Vous protéger contre un risque et ne donne lieu à aucune indemnisation d'un préjudice. Elle est indépendante de toute assurance voyage que Vous auriez pu acheter par ailleurs, y compris par l'intermédiaire d'EVANEOS, qui reste régie par ses propres conditions.

Le Prix de l'Option est soumis à la TVA au taux en vigueur et fait l'objet d'une facture émise par EVANEOS.

5. CONDITIONS D'ACCÈS À L'OPTION

L'Option ne peut être souscrite que pour un Dossier remplissant l'ensemble des conditions cumulatives suivantes :

- le Dossier a été réservé sur le Site ou sur l'Application Mobile EVANEOS ;

- le prix du contrat de voyage et l'échéancier de paiement sont libellés **en euros** ;
- l'Option est choisie lors du **premier paiement** du Dossier, effectué sur le Site ou l'Application Mobile EVANEOS ;
- la Date de Début du Voyage intervient **plus de 7 jours calendaires** après la date du premier paiement ;
- le **Prix du Voyage par Voyageur n'excède pas 10 000 € TTC**. Au-delà, l'Option n'est pas proposée.

L'Option, lorsqu'elle est souscrite, l'est obligatoirement pour **l'ensemble des Voyageurs du Dossier**. Elle ne peut pas être choisie pour une partie seulement des Voyageurs, et ne permet pas d'annuler le voyage pour une partie seulement d'entre eux.

Le nombre de Voyageurs pris en compte est affiché avant le paiement. Il Vous appartient de vérifier qu'il correspond au nombre de personnes inscrites au contrat de voyage.

6. PRIX DE L'OPTION

Le Prix de l'Option est un prix forfaitaire par Voyageur, fonction du Prix du Voyage par Voyageur, multiplié par le nombre de Voyageurs du Dossier. La grille tarifaire en vigueur est consultable à tout moment sur la page https://www.evaneos.fr/faq/contenu/combien-coute-l-option-annulation-flex-son-prix-est-il-remboursable.

Le Prix de l'Option applicable à Votre Dossier Vous est indiqué avant tout paiement. Il est déterminé à la date du premier paiement et n'est pas modifié par une évolution ultérieure de la grille tarifaire.

Le Prix de l'Option est payé en totalité lors du premier paiement, en sus de l'échéance due au titre du contrat de voyage. Il est encaissé par EVANEOS pour son propre compte et n'est pas reversé à l'Agence locale. Les coupons et avoirs EVANEOS ne peuvent pas être utilisés pour le paiement du Prix de l'Option.

Le Prix de l'Option n'est jamais remboursé, quelle que soit la cause de l'annulation du voyage, notamment en cas d'annulation au titre de l'Option, d'annulation par l'Agence locale ou de circonstances exceptionnelles et inévitables.

7. CONCLUSION DU CONTRAT, DURÉE ET ABSENCE DE DROIT DE RÉTRACTATION

7.1 Conclusion du contrat

Pour souscrire à l'Option, le Titulaire la sélectionne dans le cadre de son premier paiement sur le Site ou l'Application et doit confirmer son choix lors du paiement. Elle prend effet à la date de cette confirmation, sous réserve de bonne réception des fonds par EVANEOS. Un paiement refusé, annulé, abandonné ou non reçu dans un délai de trois (3) jours ouvrés après la date de souscription n'emporte aucun effet : dans une telle hypothèse, l'Option sera réputée ne jamais avoir été souscrite.

Après le paiement, un email de confirmation Vous est adressé. Il comporte la facture du Prix de l'Option, faisant apparaître la TVA, et rappelle la date limite à respecter pour une éventuelle Demande d'Annulation.

7.2 Durée

L'Option peut être exercée jusqu'à la date limite définie à l'article 8.1. Passé cette date, elle prend fin de plein droit, sans remboursement du Prix de l'Option.

7.3 Absence de droit de rétractation

Vous reconnaissez être préalablement informé par les présentes Conditions de l'Option que le droit de rétractation ne peut s'appliquer à l'Option, en vertu de l'article L.221-28 1° du Code de la consommation. En effet, la souscription de l'Option implique une obligation de payer et son exécution commence immédiatement après son achat, sans délai d'attente et avant la fin du délai de rétractation. S'agissant d'une option laissée à Votre libre exercice, elle se trouve pleinement exécutée dès lors que Vous êtes en droit de l'exercer.

Par conséquent, en souscrivant à l'Option, Vous donnez Votre accord exprès à l'exécution immédiate de l'Option et reconnaissez que cette exécution immédiate emporte la perte de Votre droit de rétractation.

8. ANNULATION AU TITRE DE L'OPTION

8.1 Délai

Vous pouvez formuler une Demande d'Annulation au plus tard **le septième jour calendaire précédant la Date de Début du Voyage, à 23h59 (heure de Paris)**. Tous les jours sont décomptés, y compris les week-ends et jours fériés.

À titre d'exemple : si la Date de Début du Voyage prévue à Votre contrat est le 20 décembre 2026, Vous pouvez formuler une Demande d'Annulation jusqu'au 13 décembre 2026 à 23h59 (heure de Paris). À compter du 14 décembre 2026 à 00h00, seules les conditions d'annulation standard de l'Agence locale s'appliquent.

8.2 Modalités

La Demande d'Annulation est formulée par le Titulaire depuis son espace voyageur, au moyen du formulaire dédié. L'indication d'un motif est facultative et sans incidence sur le traitement de la demande. Aucun justificatif n'est demandé.

Un email de confirmation est adressé au Titulaire dès réception de la Demande d'Annulation. Il lui sera demandé de répondre à ce message en communiquant son Relevé d'Identité Bancaire.

8.3 Effets

La Demande d'Annulation emporte **annulation du voyage pour l'ensemble des Voyageurs du Dossier**. Une fois confirmée, **elle est définitive et irrévocable** : le voyage ne peut pas être rétabli.

Elle doit porter sur l'intégralité du voyage : **une annulation partielle est impossible**.

En formulant une Demande d'Annulation, le Titulaire donne mandat à EVANEOS de notifier, en son nom et au nom des Voyageurs, l'annulation du contrat de voyage à l'Agence locale. Les échéances non encore payées cessent d'être dues et aucune pénalité ou indemnité d'annulation ne sera appliquée, sous réserve des articles 10 et 11.

L'Option ne permet pas de modifier le voyage (dates, itinéraire, prestations). Toute modification reste soumise aux conditions standard de l'Agence locale.

9. REMBOURSEMENT

9.1 Principe

En cas de Demande d'Annulation formulée dans le délai prévu à l'article 8.1, **EVANEOS Vous rembourse 100 % des Sommes Versées**, sous la seule déduction des éléments listés à l'article 10 et dans la limite prévue à l'article 11, quelles que soient les conditions d'annulation standard de l'Agence locale. En outre, aucune somme restant due à l'Agence locale au titre de l'annulation en application de ses conditions d'annulation standard, ne pourra être réclamée au Titulaire ou aux Voyageurs, à l'exception des sommes correspondant aux éléments listés à l'article 10 et de celles excédant la limite prévue à l'article 11.

9.2 Modalités

La part des Sommes Versées qui aurait été réglée au moyen d'un coupon ou d'un avoir EVANEOS Vous est restituée sous la forme d'un coupon ou d'un avoir de même montant, valable dans les mêmes conditions et jusqu'à la même date que l'avoir initial. Elle ne donne pas lieu à un remboursement en numéraire.

Le solde est remboursé en numéraire, sur le moyen de paiement utilisé ou, lorsque ce n'est pas possible, par virement sur un compte bancaire ouvert au nom du Titulaire.

Le remboursement effectué au Titulaire, ou au payeur sur le moyen de paiement utilisé, libère EVANEOS à l'égard de l'ensemble des Voyageurs et payeurs du Dossier.

9.3 Délai

Le remboursement intervient dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la réception du Relevé d'Identité Bancaire du Titulaire, adressé par email à cfar@evaneos.com.

9.4 Subrogation auprès de l'Agence locale

EVANEOS procède au remboursement prévu à l'article 9.1 en son nom propre. Vous n'avez aucune démarche à accomplir auprès de l'Agence locale.

Le Titulaire, agissant tant en son nom qu'au nom et pour le compte des Voyageurs, consent à ce qu'EVANEOS soit subrogée, au moment du remboursement et à due concurrence, dans l'ensemble des droits que le Titulaire et les Voyageurs détiennent à l'égard de l'Agence locale au titre du remboursement de tout ou partie des Sommes Versées pour le voyage annulé, quel qu'en soit le fondement, notamment ses conditions d'annulation standard ou les dispositions légales applicables en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables. Le Titulaire s'engage, en son nom et au nom des Voyageurs, à ne pas réclamer à l'Agence locale les sommes remboursées par EVANEOS. Toute somme que le Titulaire ou un Voyageur

recevrait directement de l'Agence locale au titre de cette annulation sera déduite du remboursement ou devra être restituée à EVANEOS.

10. ÉLÉMENTS NON REMBOURSÉS

Sont exclus du remboursement au titre de l'Option :

- le Prix de l'Option ;
- les sommes versées au titre d'une assurance voyage, y compris achetée par l'intermédiaire d'EVANEOS, qui restent régies par leurs propres conditions ;
- les prestations non incluses dans le contrat de voyage conclu avec l'Agence locale (visas, équipements, prestations réservées directement auprès de tiers, etc.) ;
- les frais bancaires, de change ou de conversion éventuellement facturés par Votre établissement de paiement.

11. MODIFICATION DU DOSSIER APRÈS LE CHOIX DE L'OPTION

Changement de date. Si la Date de Début du Voyage est modifiée en accord avec l'Agence locale, et que ce changement intervient plus de sept (7) jours calendaires avant la Date de Début de Voyage initialement prévue, le délai de l'article 8.1 est calculé à partir de la nouvelle date. Au-delà de ce délai, aucun changement ne sera pris en compte et seule la Date de Début du Voyage initialement prévue s'appliquera dans le calcul du délai de l'article 8.1.

Hausse du prix du voyage ou ajout de Voyageurs. Le remboursement au titre de l'Option est limité au prix total TTC du contrat de voyage tel que fixé à la date du premier paiement. Toute somme versée au-delà de ce montant, du fait d'une modification, d'un ajout de prestations, d'une hausse du prix du voyage ou de l'ajout de Voyageurs, n'est pas comprise dans les Sommes Versées au titre de l'Option et ne sera pas remboursée au titre l'Option en cas de Demande d'Annulation. Ces sommes demeurent soumises aux conditions d'annulation standard de l'Agence locale.

Baisse du prix ou retrait de Voyageurs. Le Prix de l'Option n'est pas ajusté en cas de diminution du prix du voyage ou de diminution du nombre de Voyageurs postérieure au premier paiement.

12. ANNULATION PAR L'AGENCE LOCALE ET CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES ET INÉVITABLES

Les Conditions de l'Option n'ont ni pour objet ni pour effet de Vous priver des droits que Vous tenez des dispositions applicables aux voyages à forfait, notamment des dispositions

nationales transposant la Directive (UE) 2015/2302, y compris, à compter de leur date d'application, celles transposant la Directive (UE) 2026/1024 qui la modifie.

En particulier, en cas de **circonstances exceptionnelles et inévitables** survenant au lieu de destination ou à proximité immédiate et ayant des conséquences importantes sur l'exécution du voyage, Vous pouvez annuler Votre voyage sans frais auprès de l'Agence locale, à tout moment avant le départ. De même, si l'Agence locale annule le voyage, Vous avez droit au remboursement intégral des sommes versées au titre du contrat de voyage. Ces droits s'exercent indépendamment de l'Option et prévalent sur les présentes.

Conformément à l'article 6, le Prix de l'Option n'est pas remboursé dans ces hypothèses.

13. USAGE ABUSIF DE L'OPTION

13.1 Principe

L'Option peut être exercée sans motif ni justificatif. EVANEOS peut toutefois refuser l'application des Conditions de l'Option, en suspendre ou en limiter les effets, en cas de fraude avérée telle que :

- la fourniture d'informations inexactes sur le nombre de Voyageurs ou le prix du voyage, en vue de bénéficier d'un Prix de l'Option inférieur ou de contourner le plafond de 10 000 € par Voyageur ;
- le fractionnement d'un même voyage en plusieurs Dossiers dans le même but ;
- le fait d'obtenir, ou de chercher à obtenir, le remboursement des mêmes sommes à la fois auprès de l'Agence locale et auprès d'EVANEOS au titre de l'Option.

13.2 Conséquences

En cas de doute raisonnable sur la régularité d'une Demande d'Annulation, EVANEOS peut demander tout élément utile et suspendre le remboursement jusqu'à leur réception. En cas de fraude avérée, EVANEOS peut refuser le remboursement au titre de l'Option ou, s'il a déjà eu lieu, en réclamer la restitution. Vous conservez dans ce cas les droits que Vous tenez du contrat de voyage à l'égard de l'Agence locale.

14. RÔLE D'EVANEOS ET DE L'AGENCE LOCALE

EVANEOS est seule responsable de l'exécution de l'Option et du remboursement prévu à l'article 9.

Conformément aux CGU EVANEOS, EVANEOS n'est pas partie au contrat de voyage, ne vend pas de prestations touristiques et n'exécute pas les services de voyage. L'Agence locale demeure seule responsable de l'exécution du contrat de voyage.

15. ÉVOLUTION DE L'OPTION

EVANEOS peut à tout moment modifier les Conditions de l'Option ou la grille tarifaire, ou cesser de proposer l'Option, en tout ou partie, notamment pour certains marchés ou certaines destinations.

Ces modifications ne s'appliquent qu'aux Options souscrites après leur entrée en vigueur. Une Option déjà payée reste régie par les Conditions de l'Option en vigueur à la date de son paiement.

16. DIVERS

16.1 Droit applicable

Les présentes Conditions de l'Option 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.

16.2 Règlement des litiges — Médiation

En cas de litige relatif aux présentes, Vous êtes invité à contacter en priorité EVANEOS, par courriel à l'adresse cfar@evaneos.com ou par courrier au 27 rue de Mogador, 75009 Paris, afin de rechercher une solution amiable. Conformément au droit applicable, le consommateur peut recourir gratuitement à un dispositif de médiation. EVANEOS relève du dispositif suivant : MTV – Médiation Tourisme et Voyage, BP 80 303, 75 823 Paris Cedex 17, www.mtv.travel. Vous restez libre de recourir à tout autre mode de règlement amiable des litiges.

16.3 Juridiction compétente

Tout litige relatif aux présentes relève de la compétence non exclusive des juridictions françaises. Si Vous agissez en tant que consommateur, Vous pouvez agir en France ou dans le pays de l'Union européenne dans lequel Vous résidez.

16.4 Nullité partielle

Si une ou plusieurs stipulations des présentes 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.

16.5 Absence de renonciation

Le fait pour EVANEOS 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.