

CONDITIONS GÉNÉRALES

Version en date du 1^{er} mars 2019

ARTICLE 1 Objet et champ d'application des présentes conditions

La société OLEADAY est une agence de voyage réceptive, spécialiste de la basse saison dans le sud de la France et la Corse. Elle assure la commercialisation de voyages notamment par l'intermédiaire du site www.oleaday.com (ci-après le « Site »). Les présentes conditions régissent les ventes de prestations touristiques au sens du Code du tourisme par Oleaday. Les conditions générales font parties intégrantes du contrat de vente. Le cas échéant, les conditions spécifiques des Partenaires communiquées au Client prévaudront sur les présentes Conditions générales. Le Client reconnaît en son nom et pour son compte mais également au nom et pour le compte de toutes les personnes bénéficiaires de la commande, avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des informations précontractuelles disponibles sur le site internet ainsi que de tous les termes de la proposition avant la validation de sa commande au sens de l'ARTICLE 8 . Dès lors, la validation de la commande vaut acceptation sans restriction ni réserve des présentes conditions.

ARTICLE 2 Définitions

« **Services de voyage** » : l'article L.211-2 I du code du tourisme dispose que constitue un service de voyage :

1° Le transport de passagers ;

2° L'hébergement qui ne fait pas partie intégrante du transport de passagers et qui n'a pas un objectif résidentiel ;

3° La location de voitures particulières, d'autres véhicules de catégorie M au sens de l'article R. 311-1 du code de la route ayant une vitesse maximale par construction supérieure à 25 km/h ou de motocyclettes au sens de l'article R. 311-1 du code de la route dont la conduite nécessite la possession d'un permis de conduire de catégorie A conformément aux dispositions de l'article R. 221-4 de ce même code ;

4° Tout autre service touristique qui ne fait pas partie intégrante d'un service de voyage au sens des 1°, 2° ou 3°.

« **Forfait touristique** » : L'article L.211-2 II A du code du tourisme dispose que constitue un forfait touristique la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage aux fins du même voyage ou séjour de vacances, dépassant vingt-quatre heures ou incluant une nuitée, si :

1° Ces services sont combinés par un seul professionnel, y compris à la demande du voyageur ou conformément à son choix, avant qu'un contrat unique incluant tous ces services ne soit conclu ;

2° Indépendamment de l'éventuelle conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, ces services sont :

a) Soit achetés auprès d'un seul point de vente et choisis avant que le voyageur n'accepte de payer ;

b) Soit proposés, vendus ou facturés à un prix tout compris ou à un prix total ;

c) Soit annoncés ou vendus sous la dénomination de " forfait " ou sous une dénomination similaire ;

d) Soit combinés après la conclusion d'un contrat par lequel un professionnel autorise le voyageur à choisir parmi une sélection de différents types de services de voyage ;

e) Soit achetés auprès de professionnels distincts grâce à des procédures de réservation en ligne liées, lorsque le nom du voyageur, les modalités de paiement et l'adresse électronique sont transmis par le professionnel avec lequel le premier contrat est conclu à un ou plusieurs autres professionnels et lorsqu'un contrat avec ce ou ces derniers est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

L'article L.211-2 II B précise que les combinaisons de services de voyage dans lesquelles un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2°, ou au 3° ci-dessus est combiné à un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4° ci-dessus ne constituent pas un forfait si ces derniers services :

1° Ne représentent pas une part significative de la valeur de la combinaison (une part significative correspondant à 25% ou plus de la valeur de la combinaison) ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle de la combinaison ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique, ou

2° Sont choisis et achetés uniquement après que l'exécution d'un service de voyage mentionné au 1°, au 2° ou au 3° ci-dessus a commencé.

« **Prestation de voyage liée** » : L'article L.211-2 III du code du tourisme dispose que constitue une prestation de voyage liée la combinaison d'au moins deux types différents de services de voyage achetés aux fins du même voyage, couvrant au moins vingt-quatre heures ou une nuitée, ne constituant pas un forfait et entraînant la conclusion de contrats séparés avec des prestataires de services de voyage individuels, si un professionnel facilite :

1° A l'occasion d'une seule visite à son point de vente ou d'une seule prise de contact avec celui-ci, le choix séparé et le paiement séparé de chaque service de voyage par les voyageurs ou,

2° D'une manière ciblée, l'achat d'au moins un service de voyage supplémentaire auprès d'un autre professionnel lorsque le contrat avec cet autre professionnel est conclu au plus tard vingt-quatre heures après la confirmation de la réservation du premier service de voyage.

Lorsqu'il est acheté un seul des types de service de voyage mentionnés au 1°, au 2° ou au 3° de la définition

« Services de voyages » ci-dessus, et un ou plusieurs des services touristiques mentionnés au 4°, ceux-ci ne constituent pas une prestation de voyage liée si ces derniers services ne représentent pas une part significative de la valeur combinée des services et ne sont pas annoncés comme étant une caractéristique essentielle du voyage ou ne constituent pas d'une manière ou d'une autre une telle caractéristique.

ARTICLE 3 Formulaires d'information standards résumant les droits du voyageur

Le Client a pris connaissance, avant toute inscription, des formulaires d'information standards et des informations ci-après prévus par le Code du Tourisme :

A savoir pour l'achat d'un forfait touristique :

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

Vous bénéficierez donc de tous les droits octroyés par l'Union européenne applicables aux forfaits, tels que transposés dans le code du tourisme. Oleaday et le cas échéant, le détaillant, seront entièrement responsables de la bonne exécution du forfait dans son ensemble.

En outre, comme l'exige la loi, la société Oleaday dispose d'une protection afin de rembourser vos paiements et, si le transport est compris dans le forfait, d'assurer votre rapatriement au cas où elle deviendrait insolvable.

Pour plus d'informations sur les droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, voir ci-après « Formulaire d'information standard pour les voyages à forfait conclus en ligne »

A savoir pour l'achat d'un service de voyage (prestations hôtelières ou de locations sèches) :

Si vous achetez un service de voyage, vous bénéficierez des droits octroyés par le [code du tourisme](#). L'organisateur et l'agent de voyages détaillant seront entièrement responsables de la bonne exécution du service de voyage.

En outre, comme l'exige la loi, l'organisateur et l'agent de voyages détaillant disposent d'une protection afin de rembourser vos paiements au cas où ils deviendraient insolubles.

Pour plus d'information sur vos droits, voir ci-après « Formulaire d'information standard pour les services de voyages (autres que le transport sec) qui ne sont pas inclus dans un forfait »

A savoir pour l'achat de prestations de voyage liées lorsque les prestations sont achetées à l'occasion d'une seule visite sur le site internet

Si, après avoir choisi un service de voyage et l'avoir payé, vous réservez des services de voyage supplémentaires pour votre voyage ou séjour de vacances par l'intermédiaire d'Oleaday, vous NE bénéficierez PAS des droits applicables aux forfaits au titre de la directive (UE) 2015/2302 et de l'article L.211-2 du code du tourisme.

Toutefois, si vous réservez des services de voyage supplémentaires au cours de la même visite de notre site internet de réservation/du site internet de réservation d'Oleaday, les services de voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Oleaday dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité.

Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité, voir ci-après « Formulaire d'information standard concernant l'achat de prestations de voyages liées facilitées à l'occasion d'une même visite sur le site »

ARTICLE 4 Organisateur

L'organisateur du voyage est la société Oleaday, société à responsabilité limitée au capital de 10.000,00 €, ayant son siège social Monte Leone, 20169 BONIFACIO, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés d'Ajaccio sous le numéro 840 822 423 , Tél : _____ Fax _____

Email : info@oleaday.com

Immatriculée au registre des opérateurs de voyage et de séjours en France auprès d'Atout France sous le numéro IM02A180003.

ARTICLE 5 Information préalable

Les présentes conditions générale de vente, les conditions spécifiques des Partenaires, les fiches descriptives figurant sur le Site et/ou le devis/ propositions de contrat et/ou autres éléments d'information figurant sur le Site, les formulaires d'information standards résumant les droits du voyageur ont vocation à informer les clients, préalablement à la passation de leur commande, notamment sur :

- les caractéristiques principales des prestations proposées relatives au transport et au séjour,
- les coordonnées d'Oleaday,
- le prix et les modalités de paiement,
- les conditions d'annulation et de résolution du contrat,
- le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage
- les conditions de franchissement des frontières,
- les assurances.

Les parties conviennent expressément qu'Oleaday pourra apporter des modifications aux informations figurant sur le Site, notamment au prix et au contenu des prestations de transport et de séjour, à l'identité du transporteur aérien, l'identité de l'hébergeurs ainsi qu'aux dates d'ouverture et de fermeture des hôtels, aux itinéraires des circuits, au nombre minimal de personnes requis le cas échéant pour la réalisation du voyage, etc...

Les Parties conviennent que les photos et vidéos accessibles directement ou via un lien hypertexte à partir du Site internet d'Oleaday n'ont aucune valeur contractuelle.

ARTICLE 6 Les services de voyage des forfaits touristiques

Le contenu des forfaits touristiques est détaillé sur le Site. Le Client déclare avoir reçu l'information préalable précontractuelle sur chacune des prestations et reconnaît que les prestations exécutées par les différents partenaires au sein d'un même forfait sont équivalentes. L'identité du prestataire ne constitue pas un élément essentiel du contrat. En conséquence, le Client accepte que la prestation finale soit exécutée par n'importe lequel de ces partenaires. Le nom du Prestataire final, la compagnie aérienne et les horaires de vol ne seront communiqués au Client, qu'après la commande, à réception des documents de voyage.

Si la prestation ne peut pas être exécutée par l'un des prestataires annoncés dans chacun des forfaits, une prestation de qualité égale ou supérieure sera exécutée sans que l'accord du Client soit nécessaire s'agissant d'une modification mineure. En revanche, en cas d'impossibilité, Oleaday proposera une prestation de qualité inférieure. Dans ce cas, le Client pourra soit accepter la réduction de prix octroyée soit refuser la prestation conformément à l'ARTICLE 15 des présentes.

ARTICLE 7 Conditions spécifiques des Partenaires

Sont également opposables au Client les conditions spécifiques des Partenaires. Il s'agit de tous les fournisseurs de prestations notamment les compagnies aériennes, les transporteurs ferroviaires, les transporteurs maritimes, les compagnies aériennes, les hôteliers, les tours opérateurs, les sociétés de location de voiture, les compagnies d'assurances, les restaurateurs.

Le Client s'engage notamment à prendre connaissance des conditions de transport (bagages autorisés, enregistrement etc...) et des conditions propres au séjour en thalassothérapie (certificat médical d'aptitude, obligation du port du bonnet de bain et de sandales en plastique etc...)

ARTICLE 8 Commande et Étapes de Conclusion de la vente en Ligne

8.1. Afin d'effectuer une demande de réservation, le Client a connaissance de la nécessité de posséder un matériel ou moyen technique lui permettant d'imprimer les informations qu'Oleaday lui adresse et relatives à sa commande (imprimante, fax, ...).

8.2. En cas de réservation pour plus de 6 personnes, le Client adresse une demande de devis à la société Oleaday. La commande ne sera définitive qu'après acceptation du devis dans le délai de validité et après confirmation par Oleaday de la confirmation de la commande.

8.3. En cas de réservation individuelle ou familiale, le Client peut commander sur le Site ou par téléphone.

8.4. En cas de réservation sur le Site, le Client doit obligatoirement suivre les étapes suivantes :

1. Accédez au site internet ;
2. Prendre connaissance des conditions générales, du contenu des forfaits et des fiches descriptives des partenaires,
3. Sélectionner une destination, une période, le nombre de nuitées, la catégorie d'activités, le nombre de voyageurs ;
4. Choisir le forfait ou la prestation (conformément à l'ARTICLE 6 le client ne peut pas choisir les prestataires partenaires) ;
5. Sélectionner la ou les option(s) disponibles (exemple : option thalassothérapie) ;
6. Cliquer sur « Étape suivante » ;
7. Suivre les instructions du Site et en particulier, renseigner les éléments demandés;
8. Indiquer s'il souhaite bénéficier d'une assurance ;
9. Vérifier les éléments de la demande de réservation et le cas échéant, identifier et corriger les erreurs ;
10. Choisir un moyen de paiement,
11. Suivre les instructions du serveur de paiement en ligne pour le règlement tel que défini à l'ARTICLE 11 .

En cas d'inactivité prolongée lors de la connexion, il est possible que la sélection des prestations choisies par le Client avant cette inactivité ne soit plus garantie. Le Client est alors invité à reprendre les éléments de réservation depuis le début.

Le Client reçoit ensuite par voie électronique et sans délai une confirmation d'acceptation de paiement.

8.5. En cas de réservation par téléphone, Oleaday adresse au Client un Email récapitulant la demande de réservation et précisant sa durée de validité. Après avoir pris connaissance du devis, des CGV et du descriptif des prestations disponibles sur le Site, le Client peut confirmer sa demande de réservation et procéder, le cas échéant, au règlement de l'acompte par téléphone. Le Client reçoit ensuite par voie électronique et sans délai une confirmation d'acceptation de paiement de l'acompte de réservation.

8.6. Le Client reçoit par voie électronique l'email de validation de la Commande (la « Validation de la Réservation »). **La commande n'est définitive qu'à réception de l'email de validation de la Commande. La conclusion du contrat résulte la validation de commande.** Le Client accepte l'usage du courrier électronique en vue de la conclusion du contrat ou pour la transmission l'information relative à l'exécution de son contrat. Une copie de la confirmation de la commande lui est

adressée à l'adresse email renseignée durant la réservation sur un support durable (exemple fichier pdf).

En l'absence de courrier électronique de confirmation retour émis par Oleaday dans un délai maximum de 72 heures en cas de réservation individuelle ou familiale et de 4 jours ouvrés en cas de réservation de groupe à compter de la confirmation d'acceptation du paiement, la réservation n'a pas été prise en compte. Il appartient donc au client dans tous les cas de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation

8.7. Oleaday se réserve le droit de refuser la Commande si elle est anormale, passée de mauvaise foi ou pour tout autre motif légitime, et en particulier, lorsqu'il existe un litige avec le Client concernant le paiement d'une commande antérieure.

8.8. La plupart des prestations proposées sur le site est disponible et réservable. Si une prestation est indisponible, cela sera notifié au Client. Notamment en période de vacances scolaires ou pour des départs proches, certaines prestations ne sont pas immédiatement disponibles et réservables : elles doivent faire l'objet d'une demande auprès des Prestataires partenaires.

ARTICLE 9 Prix et Conditions de Validité

Tous les prix sont affichés en euros et TTC. Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, les factures émises par Oleaday ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

Le prix des prestations et des forfaits est transparent.

Le prix de chaque forfait est unique pour un mois donné et est calculé en fonction de la durée du séjour. Aucun surcoût n'apparaît lors de la validation de la commande sauf, en cas de commande de prestations supplémentaires ou de souscription de l'assurance facultative.

Sauf exception mentionnée de façon claire et lisible, le prix comprend les frais de dossier et la taxe de séjour. En revanche, sauf mention expresse contraire, ne sont pas compris dans le prix : l'assurance, les boissons alcoolisées (y compris en demi-pension, pension complète, repas selon programme ou lors de prestation(s) ponctuelle(s) dans un restaurant partenaire), toutes les dépenses personnelles (frais de blanchissage, boissons, room service, pourboires, etc), les frais d'obtention de visas et passeports, et plus généralement toute prestation non expressément précisée dans les documents d'information préalable.

La durée de validité des offres et Prix est déterminée par l'actualisation du Site. En dépit des meilleurs efforts d'Oleaday, le prix de certaines Prestations listées sur le Site peut être erroné. OLEADAY SE RÉSERVE EXPRESSÉMENT LE DROIT DE CORRIGER TOUT PRIX ERRONÉ SUR SON SITE ET/OU POUR DES RÉSERVATIONS RÉALISÉES SOUS UN PRIX ERRONÉ. DANS CE CAS, ET SOUS RÉSERVE DE DISPONIBILITÉ, OLEADAY OFFRIRA AU CLIENT LA POSSIBILITÉ DE CONSERVER SA RÉSERVATION AU PRIX CORRIGÉ OU ANNULERA LA RÉSERVATION SANS AUCUNE PÉNALITÉ.

Aucun remboursement ne se sera effectué en cas de séjour écourté ou de prestation non consommée (comprise dans les forfaits, mentionnée dans la facture ou achetée sur place). A titre d'exemples sont visés : toute annulation/interruption de séjour, non consommation de prestations de restauration, les tarifs en pension complète ou demi-pension étant présentés dans le cadre d'un forfait, les transferts, les activités, la location de véhicules ou la location d'un véhicule de catégorie inférieure.

ARTICLE 10 Révision des prix

Les prix ont été fixés en fonction des données économiques suivantes : coût du transport lié notamment au coût du carburant, frais et taxes de transport (taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement, de sécurité, écotaxe...), taux de change appliqué aux devises selon le voyage ou le séjour concerné.

En cas de variation de ces données et notamment du montant des taxes, redevances passagers et/ou surcharges carburant appliquées par les autorités et/ou compagnies aériennes, celles-ci seront intégralement et immédiatement répercutées dans le prix de tous les produits à compter de sa date d'application, y compris pour les clients déjà inscrits et ayant déjà réglé les prestations.

La fluctuation du cours des devises est également susceptible d'engendrer une révision du prix des prestations.

Au cours des 20 jours qui précèdent la date de départ prévue, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

ARTICLE 11 Conditions de règlement

Pour les prestations dont le montant total s'élève à plus de 1.000 €, le Client peut payer comptant au moment de la commande (aucun escompte n'est applicable) ou pour les commandes effectuées au plus tard 70 jours avant le départ, le Client a la possibilité de régler un acompte lors de la réservation et le solde du prix 60 jours au plus tard avant la date de départ. Ainsi, pour les commandes passées moins de 70 jours avant le départ, l'intégralité du montant de la commande devra être réglée par le Client.

L'acompte représente :

- 30% du montant total du voyage en cas de réservation individuelle ou familiale,
- 50 % du montant total du voyage en cas de réservation de plus de 6 personnes.

Par exception et sauf stipulations contraires, les prestations commandées par un professionnel pour un groupe en vue notamment de l'organisation d'un séminaire d'entreprise font l'objet d'un acompte de 50 % du montant total du voyage et le solde doit être réglé au plus tard 90 jours avant le départ. A défaut de paiement intégral dans les délais prévus, Oleaday est en droit d'annuler la commande effectuée par le Client. Avant réception du paiement complet, Oleaday n'est pas tenue d'émettre un quelconque titre de transport, billet, voucher ou bon d'échange contre une prestation partenaire.

ARTICLE 12 Moyens de paiement

Le paiement de l'acompte ou du prix du voyage réservé moins de 70 jours avant le départ s'effectue par carte bancaire sur le Site ou par chèque-vacances sous certaines conditions précisées ci-après. Le paiement du solde peut s'effectuer par carte bancaire, par virement, par chèque émis par une banque domiciliée en France métropolitaine ou par chèque-vacances sous certaines conditions précisées ci-après.

Le paiement en ligne par carte bancaire s'effectue de façon sécurisée via le module de paiement électronique mis en place par Stripe, partenaire d'Oleaday, soit par débit du compte Stripe du client, soit par carte bancaire. Les cartes bancaires acceptées sont indiquées au Client lors du processus de paiement via le module Stripe. Le Client effectuant un règlement via le module Stripe est réputé avoir pris connaissance et accepté de façon pleine et entière le "Règlement sur le respect de la vie privée", les "Conditions d'utilisation" et les "Informations essentielles sur le paiement et le service" disponibles à tout moment sur le module Stripe et dans l'email de confirmation de paiement adressé au client qui vient de finaliser une commande.

Les données enregistrées par le système de paiement Stripe constituent la preuve des transactions financières réalisées par carte bancaire. Stripe ne transmet pas les données de carte bancaire à Oleaday. La saisie du numéro de la carte de crédit par le Client ainsi que sa date d'expiration et son cryptogramme se font sur une page hautement sécurisée directement chez Stripe. Le Site ne stocke aucun numéro de carte. Le traitement du paiement par Stripe est certifié conforme au Standard PCI/DSS par Visa et Mastercard. Cette certification spécifie l'application des règles de sécurité les plus rigoureuses en vue de protéger les données des cartes bancaires des Clients.

Le débit sur la carte bancaire du client sera effectué en euros lors de l'acceptation de la commande par Stripe.

L'engagement de payer donné au moyen d'une carte de paiement est irrévocable. En communiquant les informations relatives à sa carte bancaire, le Client autorise le Vendeur à débiter sa carte bancaire du montant correspondant au Prix Tout Compris. À cette fin, le Client confirme qu'il est le titulaire de la carte bancaire à débiter et que le nom figurant sur la carte bancaire est effectivement le sien. Afin de minimiser les conséquences des fraudes aux cartes bancaires, Oleaday se réserve le droit d'effectuer des vérifications aléatoires et de demander au Client d'adresser la preuve de son adresse, une copie

recto verso de la carte bancaire servant au paiement, ainsi que celle d'une pièce d'identité du porteur de la carte bancaire et celle du passager et ce avant d'émettre un billet.

Dans tous les cas, n'est pas considérée comme libératoire de la dette, la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu.

Oleaday met en œuvre tous les moyens pour assurer la confidentialité et la sécurité des données transmises sur le Site.

En cas de paiement par **chèque**, celui-ci doit être libellé à l'ordre d'Oleaday et adressé à son siège social, accompagné de la confirmation de commande.

Les chèques-vacances sont acceptés à condition de régler la commande directement sur le Site avec l'un des modes de règlement mis à disposition (Carte Bleue, Visa, Eurocard/MasterCard), le Client retourne par courrier recommandé avec accusé de réception les chèques-vacances au siège social d'Oleaday en y joignant la confirmation de commande et en précisant le nombre de chèque-vacances par type de montant, et le cas échéant, les coordonnées bancaires ayant été utilisées pour effectuer le paiement (IBAN). Une fois réceptionné, et après vérification et paiement par l'ANCV, la carte bancaire ou le compte bancaire ayant été utilisé pour le paiement de la commande sera crédité du montant des chèques-vacances sous 4 semaines au plus tard suivant la réception.

Le chèque-vacances doit être en cours de validité au moment de la réservation et devra, pour être valable, comporter les coordonnées de l'employeur, ou de l'organisme social attributaire. Il sera vierge de toute rature, surcharge ou mention. Si le montant des chèques-vacances est supérieur au montant de la réservation initiale, la différence tarifaire ne pourra pas être remboursée. En cas d'annulation, le montant de la réservation déduit des frais d'annulation éventuels sera remboursé et non la valeur des chèques-vacances qui auront été envoyés. Si les chèques-vacances ne sont pas au nom de l'un des voyageurs, il faudra alors fournir la photocopie de la pièce d'identité du bénéficiaire des chèques vacances et justifier d'un lien de parenté. Enfin les chèques vacances envoyés au-delà du 30 jours après le départ ne seront plus acceptés.

Dans le cas où le débit du prix serait impossible, la Vente en Ligne sera immédiatement résolue de plein droit et la réservation sera annulée. Dans le même sens, le défaut de paiement du solde dans le délai imparti, est susceptible d'entraîner l'annulation de la réservation du fait du client, ce dernier restant redevable des frais d'annulation.

ARTICLE 13 Retard et défaut de paiement

Toute somme y compris l'acompte, non payée à sa date d'exigibilité, produira de plein droit et sans mise en demeure préalable des intérêts de retard au taux de refinancement de la BCE majoré de 10 points de pourcentage.

De plus, à défaut de règlement des sommes demandées dans le délai imparti, la société Oleaday ne sera pas tenue de maintenir la réservation et le Contrat sera, de plein droit et sans formalité, résilié du fait du Client, les indemnités de résiliation étant alors dues à Oleaday en application des dispositions de l'ARTICLE 14 .

ARTICLE 14 Modifications, annulation et cession du voyage par le Client

14.1. Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le présent contrat n'est pas soumis au droit de rétractation.

14.2. Toute demande de modification de la commande doit être adressée par écrit auprès d'Oleaday à l'adresse suivante : reservation@oleaday.com. Oleaday mettra tout en œuvre pour faire droit à cette demande. Cependant, le Client est informé que les frais de modification imposés par les Prestataires peuvent correspondre à 100% du prix de la prestation notamment en cas de changement de nom ou d'erreurs dans l'orthographe des noms communiqués à la réservation pour l'émission des titre de transport. Oleaday transmet au Client, par retour, par courrier électronique, pour le montant des frais afférant à la demande de modification. Après acceptation de la modification et du règlement des frais correspondant, le Client reçoit, par courrier électronique, une confirmation de la modification. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Oleaday dans un délai de 72 heures, la modification n'a pas été prise en compte. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique

14.3. Le Client peut, à tout moment avant le début du forfait, résoudre le contrat. Cependant, sauf en cas de circonstances exceptionnelles et inévitables, la résolution ou l'annulation est génératrice de frais à la charge du client et variables selon la date d'annulation. Ces frais prennent en compte les efforts faits par les partenaires d'Oleaday pour pouvoir proposer au Client des prestations exceptionnelles, parfois exclusives :

Services de voyage à la carte et Forfait touristique avec ou sans vol régulier n'incluant pas l'affrètement d'un charter	
Au-delà de 90 jours avant le début du voyage	30% du montant total TTC
Entre 90 et 61 jours avant le début du voyage	55 % du montant total TTC
Moins de 61 jours avant le début du voyage	100 % du montant total TTC
Forfait touristique incluant l'affrètement d'un charter	
Au-delà de 90 jours avant le début du voyage	30% du montant total TTC
Moins de 90 jours avant le début du voyage	100 % du montant total TTC
Autres services touristiques (Activités, billetterie, restauration, loisir...)	
100% du montant total TTC	

La demande d'annulation devra être effectuée par écrit auprès d'Oleaday à l'adresse suivante : info@oleaday.com. Oleaday transmet au Client, par retour, par courrier électronique, pour acceptation la demande d'annulation et le montant des frais y afférant. Après acceptation de l'annulation et du règlement des frais correspondant, le Client reçoit, par courrier électronique, une confirmation d'annulation. En l'absence de courrier électronique de confirmation émis par Oleaday dans un délai de 72 heures, l'annulation n'a pas été prise en compte. Il appartient au Client de s'assurer de la bonne réception du courrier électronique

14.4. Le Client reconnaît avoir été informé préalablement à la Commande de l'opportunité de souscrire une assurance garantissant dans certains cas les conséquences de certains cas d'annulation ou de modification du voyage.

Toute demande de modification ou d'annulation reçue un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, ou après 17h, ne sera prise en compte que le premier jour ouvré suivant.

14.5. Le Client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, tant que ce contrat n'a produit aucun effet et à condition d'en informer Oleaday par tous moyens de réception au plus tard 7 jours avant le début du voyage, en indiquant précisément les noms et adresses du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (notamment pour les enfants, qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge), sous réserve éventuellement du délai d'obtention du visa et de l'accord de la compagnie aérienne pour votre remplacement par ce nouveau voyageur.

La cession du contrat entraîne dans tous les cas des frais administratifs de cession de 100 € par personne dus à Oleaday. En outre, seront exigibles les frais supplémentaires supportés par Oleaday en raison de cette cession. Compte-tenu des nombreuses variables qui entourent la cession (vol régulier, billet émis ou non, modalités de réservation de l'hébergement etc....), il n'est pas possible d'informer le Client par le biais d'un barème standard du montant des frais de cession. L'information des frais de cession sera communiquée au Client au moment de sa demande. A titre de précision, les frais de cession supplémentaires qui seraient facturés par la/les compagnie(s) aérienne(s) seront

appliqués au Client. Il est précisé que dans certains cas, les compagnies aériennes facturent des frais supérieurs au prix du billet initial. En tout état de cause, le cédant et le cessionnaire du contrat sont solidairement responsables du paiement de l'ensemble des frais visés ci-dessus ainsi que du paiement du solde du prix le cas échéant.

ARTICLE 15 Modification ou annulation du voyage du fait de l'organisateur

Modifications : Oleaday a le droit de modifier unilatéralement un élément du contrat de voyage si cette modification est mineure notamment en cas de modification par une prestation équivalente.

En cas de modification d'un élément essentiel du contrat, Oleaday avertira le client par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception, sur un support durable, le plus rapidement possible, et lui proposera soit une modification du voyage, soit un voyage de substitution. Le client pourra alors, soit accepter la modification proposée, soit résilier le contrat. Le client qui opte pour la résiliation pourra obtenir le remboursement intégral des sommes versées dans les 14 jours au plus tard après la résolution du contrat. Sauf indication contraire, le client devra faire part de sa décision (acceptation de la modification ou résiliation) dans un délai maximal de 7 jours à compter de réception de l'information précitée. A défaut de réponse dans ce délai, le client sera réputé avoir accepté la modification proposée.

Annulation: Oleaday peut annuler le voyage avant le **départ sans indemnité :**

- Lorsque le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation d'un voyage n'est pas atteint, Oleaday se réserve le droit d'annuler ce voyage au plus tard :
 - 20 jours avant la date de départ dans le cas où la durée du voyage dépasse 6 jours ;
 - 7 jours avant la date de départ dans le cas où la durée est de 2 à 6 jours ;
 - 48 heures avant le début du voyage dans le cas de voyages ne durant pas plus de 2 jours ;
- Si la société Oleaday est empêchée d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables telles que définies à l'ARTICLE 31 des présentes.

Le Client sera alors remboursé de toutes les sommes qu'il aura pu verser, mais ne pourra pas prétendre à une indemnisation. Le remboursement interviendra dans un délai de 14 jours à compter de la résolution du contrat.

Dans les autres cas : Si Oleaday décide d'annuler le voyage ou le séjour avant le départ et si les parties ne parviennent pas à un accord amiable sur un voyage ou séjour de substitution, la société Oleaday versera une indemnité égale à la pénalité prévue à l'ARTICLE 14 que le Client aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

ARTICLE 16 Compensation

Dans le cas où le Client serait par ailleurs débiteur de la société Oleaday, chaque partie convient que toutes les dettes et créances mutuelles sont connexes et se compensent entre elles, quand bien même les conditions requises par la loi pour la compensation légale ne seraient pas toutes réunies.

ARTICLE 17 Documents de voyage

Les documents de voyage attachés aux prestations (bon d'échange, voucher, convocation aéroport et/ou titre de transport ...) sont transmis en temps utile au Client et peuvent être envoyés jusqu'à la veille du départ. Cette transmission s'effectue par courrier électronique. Certains documents peuvent également avoir à être transmis par courrier postal. Le Client doit donc communiquer à Oleaday une adresse mail et une adresse postale permettant à Oleaday de lui adresser de manière certaine les documents relatifs à son voyage. Le Client est également invité à communiquer un numéro de téléphone, de préférence mobile, afin de permettre à Oleaday de la contacter à tout moment avant son départ ou pendant son séjour en cas de besoin. En tout état de cause, en cas de transmission par le Client de coordonnées erronées, la société Oleaday ne peut être tenue pour responsable en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution des prestations dues à la non-réception des documents de voyage.

ARTICLE 18 Assurance du Client

Aucune assurance n'est comprise dans les forfaits. **Il est vivement conseillé de souscrire un contrat d'assurance multirisques couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou de modification du voyage, ainsi qu'une assistance couvrant certains risques particuliers notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie et la garantie des bagages.** Dans l'hypothèse où le Client opte pour l'assurance proposée sur le site, cette dernière devra être souscrite en même temps que la commande du voyage. Les conditions et descriptif des garanties, ainsi que les modalités pratiques de mise en jeu de la garantie figurent sur le Site. Le Client doit les imprimer et les garder avec lui durant le voyage. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des cas d'exclusion des garanties et du montant des franchises. Les conditions de résiliation du contrat d'assurance résultent des conditions spécifiques de la compagnie d'assurance. Conformément à la législation, le Client peut se rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la réception de l'accusé de réception de la Commande dans le cas où il bénéficierait d'une couverture antérieure pour les risques garantis par cette nouvelle assurance, et à condition qu'aucune garantie n'ait été mise en œuvre.

Le Client ne pourra pas se prévaloir des dispositions de l'ARTICLE 14 des présentes conditions. Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

ARTICLE 19 Formalités

Les recommandations concernant les formalités transmises sont susceptibles de modifications. Le Client s'engage à consulter jusqu'au jour du départ, afin de connaître les formalités administratives et sanitaires à jour, les sites internet suivant :

<https://www.pasteur.fr/fr>

<https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/>

et de s'inscrire sur le site Ariane :

<https://pastel.diplomatie.gouv.fr/fildariane/dyn/public/login.html>

Formalités administratives

Il est impératif que le nom figurant sur le passeport ou le document d'identité soit identique au nom sous lequel la commande a été effectuée et les documents de transport et de séjour délivrés.

Pour les ressortissants de nationalité française ou d'un pays européen : Le Client doit s'assurer détenir une pièce d'identité en cours de validité (CNI ou passeport).

Concernant les mineurs de nationalité française : L'enfant français mineur, quel que soit son âge (même nouveau-né), doit être muni de sa carte nationale d'identité valide après la date de retour ou de son passeport individuel valide après la date de retour. Le livret de famille n'est pas une pièce d'identité, y compris pour les vols nationaux. Cependant, si l'enfant voyage avec un seul de ses parents, seul avec un adulte non titulaire de l'autorité parentale ou avec un parent ne portant pas le même nom, il est vivement conseillé de se munir également du livret de famille.

Les ressortissants étrangers doivent posséder un visa dit "de court séjour" (type C) pour séjourner en France. La demande de visa doit être déposée auprès des autorités consulaires françaises du pays d'origine du Client (pas plus de 3 mois avant le départ prévu). Le Client est informé que le délai prévisionnel d'obtention du visa peut être porté à 2 mois dans certains cas. La France exige, en outre, que le passeport soit valide au minimum 3 mois après la date d'expiration de votre visa. Sauf dispenses, la France exige du voyageur qu'il présente :

- des justificatifs sur vos moyens d'existence (espèces, chèques de voyage, cartes bancaires internationales, etc.),
- des justificatifs sur les garanties de votre rapatriement (billet de transport de retour, etc.),
- une assurance couvrant les dépenses médicales et hospitalières, y compris d'aide sociale, pour les soins qui pourraient être reçus en France (la couverture minimum demandée est de 30 000 €),

- une attestation d'accueil ou un justificatif d'hébergement dans un hôtel ou un établissement d'accueil,
- les documents sur l'objet et les conditions de votre séjour en France.

Formalités sanitaires

Pour toute information concernant les risques sanitaires présents éventuellement en France et les pays d'escales et de transits, ainsi que les recommandations émises par les autorités en la matière et de se conformer à ses dernières, le Client s'engage à consulter le site Internet diplomatie.gouv.fr.

Pour les ressortissants de l'Union européenne, il est conseillé de se munir de la carte européenne d'assurance maladie (gratuite).

ARTICLE 20 Durée du voyage

Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres.

Si, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée. Il est fortement recommandé de prévenir l'hébergeur en cas d'arrivée tardive (après 19h00).

Le nombre de jours indiqué comprend les jours de transport.

ARTICLE 21 Transport aérien

21.1. Pour ses voyages et séjours, Oleaday confie la réalisation de ses vols à des compagnies régulières, vols affrétés ou low cost, dont une liste figure sur le Site. Oleaday recourt aux services des compagnies aériennes régulières française ou étrangère, dûment autorisée par la DGAC ou par son autorité de tutelle, à survoler et desservir les territoires français et de destination. Tout changement ou modification de la compagnie aérienne sera porté à la connaissance du client dans les conditions légales.

21.2. Les conditions d'exécution des transports aériens sont régies par :

- les conditions de vente des compagnies aériennes : conformément à l'ARTICLE 7 des présentes, le Client a pris connaissance des conditions générales de vente et de transport de la compagnie aérienne accessibles sur le site internet de la compagnie aérienne ou sur demande à Oleaday en particulier les dispositions relatives au contenu des bagages et aux effets interdit à bord de l'avion ;
- le règlement européen 261/2004 qui établit des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol : le règlement européen précité désigne le transporteur aérien effectif comme débiteur exclusif des obligations d'assistance et d'indemnisation qu'il édicte, de sorte que ces dispositions ne pourront être invoquées à l'encontre d'Oleaday ;
- la convention de Montréal et la convention de Varsovie, en matière de retard d'acheminement des passagers et d'avaries de livraison des bagages notamment.

21.3. La compagnie aérienne peut être contrainte de modifier, sans préavis, les conditions de transport telles que les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination pour des impératifs, notamment de sécurité, encombrement de l'espace aérien, respect des règles de navigation aérienne, délai de traitement des appareils sur les aéroports. Si le Client décide de renoncer au séjour suite à une modification du transport par la compagnie aérienne notamment du fait d'incidents techniques, de conditions climatiques ou politiques, de grève entraînant du retard, une annulation, des escales supplémentaires, un changement d'appareil ou de parcours, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'ARTICLE 14 .

21.4. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage, acheminement tardif ou perte de bagages, refus d'embarquement et/ou annulation de vol par la compagnie, le Client doit conserver tous documents originaux (titre de transport, cartes d'embarquement, coupon d'enregistrement du bagage, factures de taxis, hôtels, transport, restauration ou autres) et solliciter auprès de la compagnie aérienne, avant la sortie de l'aéroport, tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement, d'annulation de vols, de détérioration, d'absence ou

de perte d'effets personnels. Le Client est invité à adresser sa réclamation directement à la compagnie aérienne.

21.5. Enregistrement : Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au comptoir de la compagnie aérienne un minimum de 2 heures avant l'heure de départ prévue. En cas de non-respect de ce délai impliquant une non présentation au départ, le Client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

21.6. Non présentation au départ : Le non-embarquement sur le vol aller entraîne automatiquement l'annulation du billet de retour par la compagnie aérienne, sans que le Client puisse prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par leurs soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

21.7. Femmes enceintes : Les compagnies aériennes peuvent parfois refuser l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Certaines compagnies demandent un certificat médical précisant la date présumée d'accouchement.

21.8. Refus d'embarquement : En cas de refus d'embarquement de la compagnie aérienne, ce refus ne donnera droit à aucun remboursement de la part d'Oleaday.

21.9. Le client qui n'a pas embarqué a la faculté d'obtenir le remboursement des taxes aéroportuaires. Il est précisé que la taxe dite de surcharge carburant, qui n'est pas remboursable, est parfois incluse dans le montant global des taxes figurant sur le contrat et/ou le billet (vols réguliers).

ARTICLE 22 Transport maritime

22.1. Dans le cadre des réglementations de sécurité en vigueur, les informations suivantes sont nécessaires à l'émission des titres de transports :

- Noms, prénoms, date et lieu de naissance de tous les participants au voyage
- La marque et le modèle du véhicule
- Un numéro de portable nécessaire pour information des modifications de traversée de dernière minute.

22.2. Conformément à l'ARTICLE 7 des présentes, le Client a pris connaissance des conditions générales de vente et de transport de la compagnie maritime accessibles sur le site internet de la compagnie maritime ou sur demande à Oleaday en particulier les dispositions relatives au contenu des véhicules et aux objets interdits sur le navire.

22.3. La compagnie maritime peut être contrainte à modifier, sans préavis, les conditions du transport telles que les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les ports de départ et de destination. Si le Client décide de renoncer au séjour suite à une modification du transport par la compagnie maritime, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'ARTICLE 14 .

22.4. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage, acheminement tardif ou perte de bagages, refus d'embarquement et/ou annulation du transport par la compagnie et/ou dommages au véhicule, le Client doit conserver tous documents originaux (titre de transport, cartes d'embarquement, coupon d'enregistrement du bagage, factures de taxis, hôtels, transport, restauration ou autres) et solliciter auprès de la compagnie maritime, avant la sortie du port d'arrivée, tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement, d'annulation de traversée, de détérioration, d'absence ou de perte d'effets personnels, de dommages au véhicules. Le Client est invité à adresser sa réclamation directement à la compagnie maritime.

22.5. Sauf mention contraire, les passagers sont convoqués au port du départ de la compagnie maritime un minimum de 2 heures avant l'heure de départ prévue. En cas de non-respect de ce délai impliquant une non présentation au départ, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement.

22.6. Non-présentation au départ : Le non embarquement sur le bateau aller entraîne automatiquement l'annulation du billet de retour par la compagnie maritime, sans que le Client puisse prétendre à un report ou à un quelconque remboursement du billet initial ou des billets rachetés par leurs soins, ou encore des frais d'hébergement ou autres.

22.7. Femmes enceintes : elles peuvent effectuer un voyage en mer jusqu'à 7 mois de grossesse non révolus, sous réserve de présenter un certificat médical autorisant le voyage.

22.8. Refus d'embarquement : En cas de refus d'embarquement de la compagnie maritime, ce refus ne donnera droit à aucun remboursement de la part d'Oleaday.

ARTICLE 23 Hébergement

23.1. Conformément à l'ARTICLE 6 des présentes, la prestation d'hébergement peut être exécutée par n'importe lequel des partenaires hébergeurs présentés dans le forfait touristique.

23.2. Lorsqu'un hébergeur ne propose pas de tarif préférentiel pour une chambre simple, le prix proposé est celui d'une chambre double même si elle n'est occupée que par une seule personne.

23.3. La pension complète inclut le petit déjeuner, le déjeuner et le dîner. La demi-pension inclut deux repas par jour, en général le petit déjeuner et le dîner, étant précisé qu'aucun remboursement ne pourrait avoir lieu si du fait d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, un des repas ne pouvant être pris.

Sauf indication contraire dans le descriptif du voyage, les repas n'incluent pas de boissons. Les prestations comprises dans les formules « all inclusive » sont précisées dans les fiches produits.

23.4. Hébergement en résidence ou villa privative

La réservation d'un séjour en villa privative correspond à une offre spécifique soumise à des conditions particulières qui seront communiquées au Client lors de la demande de réservation. Un contrat spécifique sera conclu portant notamment sur les conditions spécifiques de règlement et d'annulation. Ce contrat devra être retourné à Oleaday ou son Partenaire dans un délai maximum de 7 jours, signé et accompagné de l'acompte nécessaire pour garantir la réservation et du dépôt de garantie. En cas de contradiction avec les présentes conditions générales, ce sont les conditions particulières du contrat ainsi conclu qui s'appliqueront.

Le non-versement des sommes requises et/ou le non-retour du contrat signé entraînera l'annulation de la réservation.

Les hébergements en résidence ou en villas ont des capacités maximales d'occupation indiquées lors de la réservation. Il est impératif d'indiquer le nombre exact d'occupants des logements lors du séjour. Les documents de voyage seront édités en fonction de ces informations et le Client doit informer Oleaday de tout participant supplémentaire. Si le nombre de personnes est supérieur à celui indiqué lors de la réservation, l'accès pourra être refusé ou un supplément pourra être réclamé sur place.

ARTICLE 24 Activités, billetterie, restauration

Les activités sont régies par les Conditions Spécifiques des Partenaires. Sauf stipulations contraires, le Client prendra contact avec le Partenaire afin de déterminer le jour et l'heure de l'activité.

Certaines prestations ou activités (sport...) ne sont proposées qu'à certaines périodes (vacances scolaires par exemple) et/ou sous réserve des conditions météorologiques et d'un nombre de participant minimum à l'activité.

La vente de prestations d'activités, de billetterie ou d'activités seules ne constituent pas un forfait touristique.

Une prestation est accessoire au forfait touristique lorsque celle est vendue en option dans le cadre d'un forfait touristique et que coût ne représente pas une part prépondérante du coût total du séjour. L'annulation d'une prestation accessoire au forfait touristique par Oleaday ou son partenaire entraîne le remboursement de cette prestation et ne remet pas en cause le maintien du séjour, ni n'ouvre droit au versement d'indemnités au profit du Client.

ARTICLE 25 Séjour thalassothérapie

Les visites médicales se font à l'initiative du Client et en application du principe de libre choix du médecin.

Un certificat médical d'aptitude peut être exigé pour pouvoir bénéficier des prestations.

Le tarif accompagnant non curiste est valable uniquement pour les personnes partageant la chambre d'un curiste. Tous les tarifs s'entendent hors honoraires médicaux (les actes médicaux et de kinésithérapie dispensés au titre d'une cure de thalassothérapie ne sont pas remboursés).

ARTICLE 26 Location de véhicule

La fourniture de prestations de location de véhicule est régie par les Conditions Spécifiques des Partenaires.

Les conducteurs doivent généralement avoir entre 21 et 75 ans pour louer un véhicule, bien que cela puisse varier entre les Partenaires. Il est de la responsabilité du Client de vérifier ce point avec le Partenaire. Des frais supplémentaires peuvent aussi être appliqués en présence de conducteur âgé de moins de 25 ans ou de plus de 70 ans. Ces frais supplémentaires sont définis dans les Conditions Spécifiques du Partenaire concerné.

Tous les conducteurs doivent présenter un permis de conduire valide pour la catégorie de véhicule loué à la réception de la voiture louée. Un permis de conduire international est requis si le permis n'est pas rédigé en alphabet romain. De plus, des documents additionnels peuvent être demandés, tels qu'un passeport ou jusqu'à deux preuves du nom et de l'adresse du conducteur. Il est recommandé au Client de consulter les Conditions Spécifiques des Partenaires fournissant la voiture de location pour plus de détails sur tous les critères applicables à la réservation de la voiture de location.

Il est rappelé que certains Partenaires ne permettent pas d'utiliser le véhicule loué en dehors du pays dans lequel il a été loué.

La réservation porte sur une catégorie de véhicule et non pas un modèle spécifique dans la catégorie réservée.

Lors de la prise de possession du véhicule, le conducteur principal doit impérativement se présenter avec une carte bancaire valide et à son nom. En outre, une demande de pré-autorisation correspondant au dépôt de garantie retenu par le Partenaire peut être effectuée par le Partenaire auprès de la banque du Client.

Des frais supplémentaires peuvent être appliqués sur place tels que des frais pour le plein d'essence lors du retour du véhicule, pour l'ajout d'un conducteur additionnel et les frais applicables aux jeunes conducteurs. Le Client reconnaît qu'Oleaday n'engage pas sa responsabilité concernant l'application éventuelle, et les conditions afférentes, de ces frais supplémentaires par le Partenaire.

Même lorsqu'une assurance obligatoire est comprise dans le prix de la location de voiture, un montant excédentaire peut être appliqué en cas de vol ou de dommage sur le véhicule de location. Oleaday ne pourra être tenue responsable de l'existence de frais supplémentaires en cas de dommages et/ou pour la souscription à une couverture optionnelle.

Il est possible de demander à bénéficier d'équipements spécifiques, tels les sièges pour enfant, qui seront payés directement auprès du Partenaire lors de la prise de possession du véhicule (selon la disponibilité). Il est recommandé au Client de confirmer sa demande de siège pour enfant directement auprès du Partenaire fournissant la voiture de location.

ARTICLE 27 Accessibilité

Lorsque cela est possible, le Site fournit des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite.

Les personnes présentant un handicap ou à mobilité réduite s'engagent à informer Oleaday lors de la commande en précisant les informations essentielles sur leur handicap afin de permettre une assistance et éventuellement une adaptation du Voyage appropriée à leurs besoins spécifiques. Pour des raisons de sécurité, Oleaday se réserve le droit de refuser une inscription pour une destination qu'elle jugerait non accessible, sans que ce refus puisse constituer un refus de vente.

ARTICLE 28 Animaux

Pour des raisons de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans les voyages ou séjours proposés par Oleaday (sauf exception acceptée lors de la réservation).

ARTICLE 29 Service client

Oleaday met à la disposition du Voyageur un numéro d'urgence et une adresse de courrier électronique destinée à recueillir leurs requête en vue d'obtenir la bonne exécution de leur contrat ou le traitement d'une réclamation, de se plaindre de toute non-conformité ou de demander une aide si le voyageur est en difficulté sur place : urgence@oleaday.com , Tél : _____

Pour toutes autres demandes, le Client peut adresser un Email à Oleaday à l'adresse suivante : reservation@oleaday.com.

ARTICLE 30 Vol et perte

Il est fortement recommandé de ne pas emporter d'objets de valeurs (bijoux...) mais uniquement d'effets nécessaires et appropriés au but et conditions spécifiques du voyages. Oleaday n'est pas responsable des vols notamment commis dans les hôtels. Il est recommandé aux clients de déposer les objets de valeur, papiers d'identité et titres de transport dans le coffre de l'hôtel. Le client est responsable de l'oubli ou de la perte d'objets intervenus notamment lors du transport ou des transferts. Il est en outre déconseillé de laisser dans les bagages confiés aux transporteurs tous papiers d'identité, médicaments indispensables, objets de valeur, espèces, appareils mobiles, appareils photographiques, caméscopes [...]. Le client peut établir une déclaration de valeurs à l'enregistrement.

ARTICLE 31 Responsabilité

Le détaillant et l'organisateur sont responsables de la bonne exécution des services de voyages prévus au contrat et sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté.

Exonération de responsabilité : En aucun cas, Oleaday ne pourra être tenue des dommages imputables :

- **Au voyageur**, notamment en cas de défaut d'embarquement (retard, non-respect des formalités de police, de santé ou de douane, erreur sur le nom etc...), de perte, avarie ou vol de bagage, vêtements ou objets personnels placés sous la surveillance du voyageur pendant la durée du séjour,
- **À un tiers étranger à la fourniture des services de voyage,**
- **À des circonstances exceptionnelles et inévitables** : il s'agit d'une situation échappant au contrôle de la partie qui l'invoque et dont les conséquences n'auraient pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises. Cela recouvre, par exemple :
 - les épisodes de guerre ;
 - d'autres problèmes de sécurité tels que des attentats ou des actes de terrorisme ;
 - des risques significatifs pour la santé humaine tels que le déclenchement d'épidémie sur le lieu de destination du Voyageur ;
 - les catastrophes naturelles telles que les inondations, tremblement de terre, tempête, ouragan ;
 - les conditions climatiques qui rendent impossible la faculté de se rendre sur le lieu de destination dans des conditions de sécurité raisonnable telles que des grands vents, des orages, une houle importante;
 - Les grèves non déclarée,
 - La fermeture de l'espace aérien.

A titre d'exception, lorsqu'il est impossible, en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables, d'assurer le retour du voyageur comme prévu dans le contrat, Oleaday supportera les coûts de l'hébergement nécessaire, si possible de catégorie équivalente, **pour une durée maximale de trois nuitées par voyageur** ;

- **À des cas de force majeure** tels que définis par le Code civil et la jurisprudence des juridictions françaises.

Limitation de responsabilité : En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, Oleaday ne peut pas être tenue responsable de dommages indirects.

Clause limitative de réparation : En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales, notamment la Convention de Varsovie et la Convention de Montréal, s'appliqueront ; à défaut les dommages-intérêts éventuels sont limités à **TROIS FOIS LE PRIX TOTAL DU VOYAGE OU DU SÉJOUR** sauf préjudice corporels, dommages intentionnels ou causés par négligence.

ARTICLE 32 Réclamations et médiation

Lorsqu'une non-conformité est constatée sur place, le voyageur est tenu de la signaler dans les meilleurs délais à reclamation@oleaday.com pendant la durée du séjour. Le défaut de signalement d'une non-conformité sur place pourra avoir une influence sur le montant des éventuels dommages-intérêts ou réduction de prix dus si le signalement sans retard aurait pu éviter ou diminuer le dommage du client.

Après le voyage, le voyageur peut saisir Oleaday d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat. Cette réclamation doit être adressée dans les 15 jours suivant le séjour ou le voyage par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social d'Oleaday. Après avoir saisi Oleaday et, à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le voyageur peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur le site mtv.travel.

Si la vente s'effectue en ligne, le voyageur a la possibilité de recourir à la plateforme disponible sur le site <https://webgate.ec.europa.eu/odr> pour régler son litige.

ARTICLE 33 Responsabilité civile professionnelle d'Oleaday

La société Oleaday a souscrit un contrat d'Assurance Responsabilité professionnelle auprès de la compagnie Hiscox Europe Underwriting Limited, Hiscox France enregistrée au Royaume-Uni sous le numéro 6712051 et dont le siège social est situé 1, Great St. Helen's – Londres EC3A 6HX – Royaume-Uni, et ayant son établissement principal à Paris, 15/19 rue Louis Legrand, 75002 PARIS immatriculée sous le 524 737 681.

ARTICLE 34 Garantie financière

Oleaday est titulaire d'une garantie financière délivrée par l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST), domiciliée au 15 avenue Carnot 75017 Paris (email : info@apst.travel - Tél. : 01 44 09 25 35).

ARTICLE 35 Droits de propriété intellectuelle

Le Site, son contenu et tous les éléments le constituant, sont des créations pour lesquelles Oleaday et/ou, le cas échéant, ses Partenaires, sont titulaires de l'intégralité des droits de propriété intellectuelle et/ou des droits d'exploitation, en particulier au titre du droit d'auteur, du droit des bases de données, du droit des marques, et du droit des dessins et modèles. Le Site, ainsi que les logiciels, bases de données, textes, informations, analyses, images, photographies, vidéos, graphismes, logos, sons ou toutes autres données contenues sur le Site demeurent la propriété exclusive d'Oleaday et/ou ses Partenaires ou, le cas échéant, de leurs propriétaires respectifs avec qui ces derniers ont passé des accords d'utilisation. Il est concédé au Client un droit d'utilisation non-exclusif, non transférable et dans un cadre privé, du Site et des données contenues sur le Site. Le droit ainsi concédé consiste en (i) un droit de consulter en ligne les données et informations contenues sur le Site et (ii) un droit de reproduction consistant en une impression et/ou une sauvegarde des données et informations consultées. Ce droit d'utilisation s'entend uniquement pour un usage strictement privé. Toute autre utilisation du Site, notamment commerciale, de la part du Client est interdite. Tout lien hypertexte avec le Site, quel que soit le type de lien, doit faire l'objet d'une autorisation préalable d'Oleaday, sur support papier ou électronique.

ARTICLE 36 Protection des données personnelles

Les informations demandées au Client sont nécessaires au traitement de la Commande. Oleaday ne conserve les données que pour la durée nécessaire aux opérations pour lesquelles elles ont été collectées ainsi que dans le respect de la réglementation en vigueur. A cet égard, les données des voyageurs sont conservées :

- pendant la durée des relations contractuelles aux fins de la commande d'un séjour ;
- pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale à des fins de prospection sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription ;

- pendant 5 ans à compter de la fin de la relation commerciale en matière de prévention du blanchiment et du financement du terrorisme,
- pendant 10 ans à compter de la clôture de l'exercice social en matière de comptabilité.

Les données traitées sont destinées aux personnes habilitées d'Oleaday, ainsi qu'à ses prestataires, fournisseurs des prestations de services réservées (hôteliers, transporteurs...) ou aux prestataires techniques (informatique, hébergement, distribution d'emails, prestataire de paiement en ligne etc.), lesquels pourront être situés hors de l'Union Européenne.

Dans les conditions définies par la loi Informatique et libertés et le règlement européen sur la protection des données, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, d'interrogation, de limitation, de portabilité, d'effacement.

Les personnes concernées par les traitements mis en œuvre disposent également d'un droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel ayant comme base juridique l'intérêt légitime d'Oleaday, ainsi que d'un droit d'opposition à la prospection commerciale.

Elles disposent également du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont elles entendent que soient exercés, après leur décès, les droits mentionnés ci-dessus par courrier électronique à l'adresse suivante : info@oleaday.com ou par courrier postal à l'adresse d'Oleaday au jour de la demande, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

Les personnes concernées disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil.

Si le voyageur ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, il est informé qu'il peut s'inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique www.bloctel.gouv.fr

ARTICLE 37 Indépendance des clauses

Si l'une des stipulations du contrat est déclarée nulle ou inapplicable, ou fait l'objet d'une requalification par un tribunal, ladite stipulation sera réputée non écrite et les autres stipulations du contrat continueront à produire tous leurs effets. Les Parties négocieront de bonne foi pour convenir d'une clause mutuellement satisfaisante, valable et conforme à l'intention initiale des Parties, en remplacement de la stipulation du Contrat déclarée nulle ou non applicable.

ARTICLE 38 Non-renonciation

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

ARTICLE 39 Langue du contrat

Le présent contrat est rédigé en français, seule langue faisant foi en cas de litige, même en présence de traductions, celles-ci de convention expresse étant prévues à titre de simple commodité et ne pouvant avoir aucun effet juridique, notamment sur l'interprétation du contrat et la commune intention des Parties.

ARTICLE 40 Loi applicable

Le présent Contrat sera régi par la loi française.

Formulaire d'information standard pour les voyages à forfait conclus en ligne

Annexe 1 – Partie A
de l'Arrêté du 1^{er} mars 2018

Droits essentiels au titre de la directive (UE) 2015/2302, tels que transposés dans le code du tourisme :

- 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 ont le droit d'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. Oleaday a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST). Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris, email : info@apst.travel, Tél. : 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Oleaday.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :
https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do;jsessionid=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701

**Formulaire d'information standard
pour les services de voyages (autres que le transport sec)
qui ne sont pas inclus dans un forfait**

Annexe 1 – Partie D
de l'Arrêté du 1^{er} mars 2018

Droits essentiels prévus par le Code du tourisme :

- Les voyageurs recevront toutes les informations essentielles sur le service de voyage avant de conclure le contrat de voyage.
- Le prestataire du service ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution du service de voyage.
- Les voyageurs reçoivent un numéro de téléphone d'urgence ou les coordonnées d'un point de contact leur permettant de joindre le prestataire de service ou le détaillant.
- Les voyageurs peuvent céder leur service de voyage à une autre personne, moyennant un préavis raisonnable et éventuellement sous réserve de payer des frais supplémentaires.
- Le prix du service de voyage ne peut être augmenté que si des coûts spécifiques augmentent 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 voyage. Si la majoration de prix dépasse 8 % du prix du service de voyage, le voyageur peut résoudre le contrat. Si le prestataire de service 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 contrat, autre que le prix, subit une modification importante. Si, avant le début de la prestation, le professionnel responsable annule celle-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 de la prestation 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 voyage.
- En outre, les voyageurs peuvent, à tout moment avant le début du voyage, résoudre le contrat moyennant le paiement de frais de résolution appropriés et justifiables.
- Si, après le début du voyage, 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 voyage et que le prestataire de service 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 du service de voyage.
- Le prestataire de service ou le détaillant doit apporter une aide si le voyageur est en difficulté. Si le prestataire de service ou le détaillant devient insolvable, les montants versés seront remboursés. Oleaday 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, 15 avenue Carnot 75017 Paris, email : info@apst.travel, Tél. : 01 44 09 25 35) si des services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Oleaday.

[Site internet sur lequel on peut consulter le [code du tourisme](#).]

**Formulaire d'information standard
concernant l'achat de prestations de voyages liées facilitées à l'occasion
d'une même visite sur le site**

Annexe 2 – Partie B
de l'Arrêté du 1^{er} mars 2018

Oleaday a souscrit une protection contre l'insolvabilité auprès de l'Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme (APST).

Les voyageurs peuvent prendre contact avec cette entité (APST, 15 avenue Carnot 75017 Paris, email : info@apst.travel, Tél. : 01 44 09 25 35) si les services leur sont refusés en raison de l'insolvabilité d'Oleaday.

Remarque : cette protection contre l'insolvabilité ne s'applique pas aux contrats conclus avec des parties autres qu'Oleaday qui peuvent être exécutés en dépit de l'insolvabilité d'Oleaday.

Directive (UE) 2015/2302 transposée en droit national :

https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?sessionId=B6B56671A51841699A8FB7B4B5EB08A2.tplgfr21s_1?idArticle=LEGIARTI000036242695&cidTexte=LEGITEXT000006074073&categorieLien=id&dateTexte=20180701.