

# I. Conditions générales de vente

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme français, les dispositions reproduites ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. L'ensemble des informations contenues sur le Site Internet constitue l'information préalable. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

## EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

*(entrée en vigueur à compter du 1er juillet 2018)*

### Article R211-3

Toute offre et toute vente des prestations mentionnées à l'article L. 211-1 donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse de l'organisateur ou du détaillant ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu à l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

### Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, l'organisateur ou le détaillant doit communiquer au voyageur les informations suivantes :

1. Les caractéristiques principales des services de voyage :
  - La ou les destinations, l'itinéraire et les périodes de séjour, avec les dates et, lorsque le logement est compris, le nombre de nuitées comprises ;
  - Les moyens, caractéristiques et catégories de transport, les lieux, dates et heures de départ et de retour, la durée et le lieu des escales et des correspondances. Lorsque l'heure exacte n'est pas encore fixée, l'organisateur ou le détaillant informe le voyageur de l'heure approximative du départ et du retour ;
  - La situation, les principales caractéristiques et, s'il y a lieu, la catégorie touristique de l'hébergement en vertu des règles du pays de destination ;
  - Les repas fournis ;
  - Les visites, les excursions ou les autres services compris dans le prix total convenu pour le contrat ;
  - Lorsque cela ne ressort pas du contexte, si les services de voyage éventuels seront fournis au voyageur en tant que membre d'un groupe et, dans ce cas, si possible, la taille approximative du groupe ;
  - Lorsque le bénéfice d'autres services touristiques fournis au voyageur repose sur une communication verbale efficace, la langue dans laquelle ces services seront fournis ;

- Des informations sur le fait de savoir si le voyage ou le séjour de vacances est, d'une manière générale, adapté aux personnes à mobilité réduite et, à la demande du voyageur, des informations précises sur l'adéquation du voyage ou du séjour de vacances aux besoins du voyageur ;
- 2. La dénomination sociale et l'adresse géographique de l'organisateur et du détaillant, ainsi que leurs coordonnées téléphoniques et, s'il y a lieu, électroniques ;
- 3. Le prix total incluant les taxes et, s'il y a lieu, tous les frais, redevances ou autres coûts supplémentaires, ou, quand ceux-ci ne peuvent être raisonnablement calculés avant la conclusion du contrat, une indication du type de coûts additionnels que le voyageur peut encore avoir à supporter ;
- 4. Les modalités de paiement, y compris le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte et le calendrier pour le paiement du solde, ou les garanties financières à verser ou à fournir par le voyageur ;
- 5. Le nombre minimal de personnes requis pour la réalisation du voyage ou du séjour et la date limite mentionnée au III de l'article L. 211-14 précédant le début du voyage ou du séjour pour une éventuelle résolution du contrat au cas où ce nombre ne serait pas atteint ;
- 6. Des informations d'ordre général concernant les conditions applicables en matière de passeports et de visas, y compris la durée approximative d'obtention des visas, ainsi que des renseignements sur les formalités sanitaires, du pays de destination ;
- 7. Une mention indiquant que le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage ou du séjour, moyennant le paiement de frais de résolution appropriés ou, le cas échéant, de frais de résolution standard réclamés par l'organisateur ou le détaillant, conformément au I de l'article L. 211-14 ;
- 8. Des informations sur les assurances obligatoires ou facultatives couvrant les frais de résolution du contrat par le voyageur ou sur le coût d'une assistance, couvrant le rapatriement, en cas d'accident, de maladie ou de décès.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, l'organisateur ou le détaillant et le professionnel auxquels les données sont transmises veillent à ce que chacun d'eux fournisse, avant que le voyageur ne soit lié par un contrat, les informations énumérées au présent article dans la mesure où celles-ci sont pertinentes pour les services de voyage qu'ils offrent.

Le formulaire par lequel les informations énumérées au présent article sont portées à la connaissance du voyageur est fixé par arrêté conjoint du ministre chargé du tourisme et du ministre chargé de l'économie et des finances. Cet arrêté précise les informations minimales à porter à la connaissance du voyageur lorsque le contrat est conclu par téléphone. — V. Arr. du 1er mars 2018, infra.

#### Article R211-5

Les informations mentionnées aux 1o, 3o, 4o, 5o et 7o de l'article R. 211-4 communiquées au voyageur font partie du contrat et ne peuvent être modifiées que dans les conditions définies à l'article L. 211-9.

#### Article R211-6

Le contrat doit comporter, outre les informations définies à l'article R. 211-4, les informations suivantes :

1. Les exigences particulières du voyageur que l'organisateur ou le détaillant a acceptées ;
2. Une mention indiquant que l'organisateur ainsi que le détaillant sont responsables de la bonne exécution de tous les services de voyage compris dans le contrat conformément à l'article L. 211-16 et qu'ils sont tenus d'apporter une aide au voyageur s'il est en difficulté, conformément à l'article L. 211-17-1 ;
3. Le nom de l'entité chargée de la protection contre l'insolvabilité et ses coordonnées, dont son adresse géographique ;
4. Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse électronique et, le cas échéant, le numéro de télécopieur du représentant local de l'organisateur ou du détaillant, d'un point de contact ou d'un autre service par l'intermédiaire duquel le voyageur peut contacter rapidement l'organisateur ou le détaillant et communiquer avec lui de manière efficace, demander une aide si le voyageur est en difficulté ou se plaindre de toute non-conformité constatée lors de l'exécution du voyage ou du séjour ;
5. Une mention indiquant que le voyageur est tenu de communiquer toute non-conformité qu'il constate lors de l'exécution du voyage ou du séjour conformément au II de l'article L. 211- 16 ;
6. Lorsque des mineurs, non accompagnés par un parent ou une autre personne autorisée, voyagent sur la base d'un contrat comprenant un hébergement, des informations permettant d'établir un contact direct avec le mineur ou la personne responsable du mineur sur le lieu de séjour du mineur ;
6. Des informations sur les procédures internes de traitement des plaintes disponibles et sur les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges et, s'il y a lieu, sur l'entité dont relève le professionnel et sur la plateforme de règlement en ligne des litiges prévue par le règlement (UE) no 524/2013 du Parlement européen et du Conseil ;
7. Des informations sur le droit du voyageur de céder le contrat à un autre voyageur conformément à l'article L. 211-11.

En ce qui concerne les forfaits définis au e du 2o du A du II de l'article L. 211-2, le professionnel auquel les données sont transmises informe l'organisateur ou le détaillant de la conclusion du contrat donnant lieu à la création d'un forfait. Le professionnel lui fournit les informations nécessaires pour lui permettre de s'acquitter de ses obligations en tant qu'organisateur. Dès que l'organisateur ou le détaillant est informé de la création d'un forfait, il fournit au voyageur, sur un support durable, les informations mentionnées aux 1o à 8o.

#### Article R211-7

Le voyageur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer l'organisateur ou le détaillant de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable de l'organisateur ou du détaillant.

#### Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il mentionne les modalités précises de calcul, tant

à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, ainsi que le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

En cas de diminution du prix, l'organisateur ou le détaillant a le droit de déduire ses dépenses administratives réelles du remboursement dû au voyageur. A la demande du voyageur, l'organisateur ou le détaillant apporte la preuve de ces dépenses administratives.

#### Article R211-9

Lorsque, avant le départ du voyageur, l'organisateur ou le détaillant se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat, s'il ne peut pas satisfaire aux exigences particulières mentionnées au 1o de l'article R. 211-6, ou en cas de hausse du prix supérieure à 8 %, il informe le voyageur dans les meilleurs délais, d'une manière claire, compréhensible et apparente, sur un support durable :

1. Des modifications proposées et, s'il y a lieu, de leurs répercussions sur le prix du voyage ou du séjour ;
2. Du délai raisonnable dans lequel le voyageur doit communiquer à l'organisateur ou au détaillant la décision qu'il prend ;
3. Des conséquences de l'absence de réponse du voyageur dans le délai fixé ;
4. S'il y a lieu, de l'autre prestation proposée, ainsi que de son prix.

Lorsque les modifications du contrat ou la prestation de substitution entraînent une baisse de qualité du voyage ou du séjour ou de son coût, le voyageur a droit à une réduction de prix adéquate.

Si le contrat est résolu et le voyageur n'accepte pas d'autre prestation, l'organisateur ou le détaillant rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom dans les meilleurs délais et en tout état de cause au plus tard quatorze jours après la résolution du contrat, sans préjudice d'un dédommagement en application de l'article L. 211-17.

#### Article R211-10

L'organisateur ou le détaillant procède aux remboursements requis en vertu des II et III de l'article L. 211-14 ou, au titre du I de l'article L. 211-14, rembourse tous les paiements effectués par le voyageur ou en son nom moins les frais de résolution appropriés. Ces remboursements au profit du voyageur sont effectués dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans les quatorze jours au plus tard après la résolution du contrat. Dans le cas prévu au III de l'article L. 211-14, l'indemnisation supplémentaire que le voyageur est susceptible de recevoir est au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

#### Article R211-11

L'aide due par l'organisateur ou le détaillant en application de l'article L. 211-17-1 consiste notamment :

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

L'organisateur ou le détaillant est en droit de facturer un prix raisonnable pour cette aide si cette difficulté est causée de façon intentionnelle par le voyageur ou par sa négligence. Le prix facturé ne dépasse en aucun cas les coûts réels supportés par l'organisateur ou le détaillant.

## II. Conditions particulières de ventes

### 1. Acceptation des conditions particulières & commande

Ces Conditions Particulières de vente s'appliquent à toute commande de voyage (ci après dénommé « la Commande ») effectuée par un non professionnel du voyage (ci après dénommé « le Client ») auprès de WORLDIA GROUP à travers une agence agréée et titulaire d'une licence d'Etat (ci après dénommé « l'Agence »).

WORLDIA GROUP est une SAS au capital 80 717€, dont le siège social est situé 86 rue de Voltaire, 93100 Montreuil, et immatriculée au RCS de Bobigny sous le numéro 751 602 285. WORLDIA GROUP est immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès de Atout France sis 79/81 rue de Clichy 75009 Paris, sous le numéro IM075120326, et est couvert pour sa responsabilité civile professionnelle par la compagnie MMA, 14 Boulevard Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans CEDEX 9) sous le contrat n°147.485.240, et pour sa garantie financière par l'APST (Association Professionnelle de Solidarité du Tourisme), 15 avenue Carnot, 75017 à Paris.

Par Commande, on entend tout processus de réservation soumis par l'Agence auprès de WORLDIA GROUP dont la disponibilité et le prix sont confirmés par WORLDIA GROUP à cette même agence, soit automatiquement sur la plateforme web mise à disposition par WORLDIA GROUP, soit par courrier électronique à l'adresse de l'Agence. Une prise de Commande est effective dès lors que l'Agence valide sa Commande auprès de WORLDIA GROUP, soit automatiquement sur la plateforme web mise à disposition par WORLDIA GROUP, soit par courrier électronique à l'adresse de l'Agence.

Le Client déclare être majeur, disposer de la capacité juridique (ne pas être sous tutelle ou curatelle) pour conclure le présent contrat auprès de l'agence conformément aux dispositions des présentes qu'il comprend parfaitement et accepte. Le Client déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées à l'Agence lors de la commande sont vraies, complètes et exactes et il s'engage à les mettre à jour.

Les présentes conditions font parties intégrantes du contrat de vente.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des présentes Conditions de Vente dans leur intégralité, des conditions spécifiques propres à certaines prestations, ainsi que de tous les termes de la proposition avant de confirmer sa Commande auprès de l'agence. Dès lors, la prise de commande entraîne l'entière adhésion du Client aux Conditions de Vente de WORLDIA GROUP.

## **2. Prix & paiement**

### **2.1 Prix**

Les prix proposés sont exprimés en Euros Toutes Taxes Comprises sur la base des taux de change en vigueur au jour de l'offre ou de la parution.

Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs des voyages ou des éléments qui le compose sont comprises dans le prix. Par principe, et sauf stipulation contraire dans un descriptif de voyage ou d'un élément qui le compose, les prestations suivantes ne sont pas comprises dans le prix :

- Les assurances complémentaires à notre responsabilité civile (spécifiée en point 10 ci-dessous) ;
- Tout service antérieur à l'enregistrement (départ), ou postérieur au passage sous douane (retour) ;
- Les dépenses à caractère personnel (téléphone, cautions diverses, autres) ;
- Les frais de vaccination et de visa ;
- Les activités facultatives ainsi que toute prestation non mentionnée dans le descriptif du voyage ;
- Les excédents de bagage ;
- Les parkings aéroport ou hôtel ;
- Les pourboires et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le récapitulatif de commande

En plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de la Commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale.

Le prix des voyages varie notamment selon la date de réservation par le Client, la période d'exécution du voyage, le nombre de participants ou la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix des prestations ne pourra donc être prise en compte dès lors que le Client a effectué la demande de réservation.

### **2.2 Paiement**

Pour toute Commande à 30 jours ou moins du départ, le paiement du montant total du voyage est exigé. A plus de 30 jours du départ, la Commande implique le paiement immédiat d'un acompte au minimum égal à 33% du montant total. Le solde est payable au plus tard 30 jours avant le départ.

Si l'encaissement n'a pas pu être réalisé à l'issue du délai défini, l'Agence considère qu'il s'agit d'une annulation du fait du Client. L'Agence sera de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations applicables à l'article 5 des présentes Conditions de Vente.

Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, L'Agence

n'est pas tenue d'exécuter sa prestation et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le Client est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la banque du Client. A défaut de paiement par le Client dans les délais prévus, l'Agence est en droit d'annuler la réservation effectuée par le Client pour le compte des passagers.

Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation serait annulée, les frais en découlant restant à la charge du Client. L'Agence ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion. Ces règles valent pour tous les Clients.

Modalités de paiement :

L'Agence propose plusieurs modes de paiement, selon le dossier du Client et/ou le produit concerné :

- Cartes bancaires Visa, Mastercard, American Express : le Client est tenu de définir le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la commande.
- Les cartes à autorisation systématique de type Electron ou Maestro, les e-cards, les cartes Indigo ne sont pas acceptées.
- Virement bancaire : l'Agence de voyages accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les commandes dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation.
- Paiement en plusieurs fois avec Alma. Si vous payez votre commande en plusieurs fois, vous acceptez les conditions générales client d'Alma ainsi que les conditions particulières Alma pour les clients de Worldia Group.

### **3. Remise des documents de voyage**

Le mode et délai de remise des documents de voyage, bons d'échanges et titres de transports est fonction du délai disponible entre la date d'émission des billets et la date de votre départ, et/ou du type de prestation. L'Agence ouvre et communique un lien vers un espace client créée sur le site [www.worldia.com](http://www.worldia.com) dans lequel l'Agence pourra lui adresser les documents relatifs à son voyage. Pour toute prise de commande, après acceptation du paiement par la banque, le client recevra une confirmation de paiement et un lien vers son espace client ouvert sur le site [www.worldia.com](http://www.worldia.com). Les documents de voyage (convocation, bon d'échange) transmis par l'Agence doivent être obligatoirement imprimés et conservés par le Client. Le Client devra être en mesure de présenter ces justificatifs tout au long de son séjour tant sur les sites d'embarquement (aéroport, gare, port) que sur les lieux de villégiature pour

l'hébergement (hôtel, résidence) et les autres prestations éventuelles (location de voiture, activités). Si, 7 (sept) jours avant la date de départ, le client n'a pas en sa possession l'ensemble de ses documents de voyage, il lui appartient de le faire savoir à L'Agence afin de pouvoir y remédier à temps. En cas de transmission erronée par le client de ses coordonnées, L'Agence décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de mauvaise exécution du voyage due à la non réception des documents de voyage. L'Agence ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des conséquences d'une absence de présentation par le Client des documents de voyage à nos prestataires.

## **4. Annulation, modifications à l'initiative du client**

### **4.1 Annulation totale ou partielle**

Si le Client se trouve dans l'obligation d'annuler tout ou partie de son voyage ou bien tout ou partie des participants au voyage, il devra effectuer une demande d'annulation auprès de son Agence qui formulera l'annulation par écrit à WORLDIA GROUP (formulaire de contact, ou courriel à l'adresse [changes@worldia.com](mailto:changes@worldia.com)). La date de réception de la demande sera la date retenue pour l'annulation.

Elle entraînera l'exigibilité des frais suivant le barème ci-après détaillé (sauf cas particuliers mentionnés dans le descriptif du voyage choisi) :

#### 4.1.1 Prestations Aériennes

- Dès la réservation : il sera retenu 100 % du montant total des prestations.
- Cas particulier des compagnies aériennes régulières réservées par le biais d'un GDS pour lesquels un « VOID » est possible : si le client annule le jour même de la réservation avant 18h, il sera uniquement appliqué des frais d'annulation de 10€/personne.

#### 4.1.2 Toutes prestations hors prestations Aériennes

- A plus de 30 jours de la date de départ : il sera retenu 25 % du montant total des prestations.
- Entre 30 et 7 jours de la date de départ : il sera retenu 75 % du montant total des prestations.
- A moins de 7 jours de la date de départ : il sera retenu 100 % du montant total des prestations.

En cas d'annulation, pour quelque raison que ce soit, les frais extérieurs au voyage souscrit chez WORLDIA GROUP et engagés par le Client tels que, frais de transport jusqu'au lieu de départ du voyage et retour au domicile, frais d'obtention des visas, documents de voyages, frais de vaccination ne pourront faire l'objet d'un quelconque remboursement.

En cas d'annulation ou de modification par le Client, et sous déduction des sommes dues à WORLDIA GROUP (taxes, frais d'annulation/modification, frais de dossier et assurances), WORLDIA GROUP remboursera au Client, dans un délai raisonnable et au maximum dans un délai de 14 jours, toutes sommes préalablement versées. L'annulation ou la modification de la commande pour quelle que raison que ce soit ne

dispense pas le Client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de l'Agence. :

## **4.2 Modification avant départ**

### 4.2.1 Modification de nom / date de Naissance / Civilité

Toute demande de modification suivante du fait du Client ou de l'Agence entrainera la facturation des frais éventuels demandés par le Fournisseur de la/les prestation(s) impactée(s) :

- nom des participants suite à une erreur d'orthographe
- modification de civilité
- modification de la date de naissance

A ces frais éventuels, s'ajouteront des frais de traitement de 30€/personne, plafonnés à 120€.

### 4.2.2 Modification de date de prestation(s) ou de lieu de prestation

Dans le cas d'une demande de date de prestation(s) ou de lieu de prestation il sera appliqué les frais suivants sur les prestations initialement réservées :

- Prestations Aériennes

Worldia appliquera les frais de modifications réels donnés par le transporteur aérien, incluant de possibles réajustements tarifaires pour les nouvelles dates.

- Toutes prestations hors prestations Aériennes

Au prix des prestations réservées aux nouvelles dates, s'ajouteront les frais d'annulation des prestations réservées initialement :

- A plus de 30 jours de la date de départ : il sera retenu 25 % du montant total des prestations.
- Entre 30 et 7 jours de la date de départ : il sera retenu 75 % du montant total des prestations.
- A moins de 7 jours de la date de départ : il sera retenu 100 % du montant total des prestations.

## **4.3 Cas particuliers des locations de véhicule**

Par exception aux points mentionnés ci-dessus, une modification apportée à la réservation d'un véhicule de location se fera selon les conditions suivantes :

- A plus de 2 jours de la date de prise du véhicule, annulation sans frais et réservation d'un nouveau véhicule aux conditions tarifaires du jour
- A moins de 2 jours de la date de prise du véhicule, 100€ de frais d'annulation et réservation d'un nouveau véhicule aux conditions tarifaires du jour

## **4.4 Cas particuliers de modification de chambre(s) d'hôtel et/ou de plan repas**

Par exception aux points mentionnés ci-dessus, un changement de chambre et/ou de plan repas est possible aux frais réels de modifications donnés par le fournisseur dans le cas où ces frais réels sont inférieurs aux frais de modifications spécifiés article 3.2.2.

Aucun remboursement de prestations non consommées (nuit d'hôtel, location de véhicule, activité, repas, etc.) ne pourra être consenti du fait de la non présentation ou du refus d'embarquement du Client lors du départ initialement prévu.

#### **4.5 Initiatives du client auprès des prestataires / Prestations non consommées**

Il est entendu que les conséquences directes ou indirectes de toute annulation ou modification faite à l'initiative du client directement auprès du prestataire (compagnie aérienne, hôtel, loueur de véhicule...etc) ne pourront être opposé à Worldia.

Egalement, le client ne pourra prétendre à aucun remboursement de la part de Worldia pour une prestation annulée directement par lui auprès du prestataire.

Par ailleurs, aucun remboursement de prestations non consommées (nuit d'hôtel, location de véhicule, activité, repas, etc.) ne pourra être consenti du fait de la non présentation ou du refus d'embarquement du Client lors du départ initialement prévu.

### **5. Modification à l'initiative de Worldia Group**

La modification d'un élément essentiel du contrat de voyage par la Société WORLDIA GROUP avant le départ est régi par l'article L 211-13 du Code du Tourisme qui dispose que : « L'organisateur ou le détaillant ne peut, avant le début du voyage ou du séjour, modifier unilatéralement les clauses du contrat autres que le prix conformément à l'article L. 211-12, à moins que :

- L'organisateur ou le détaillant se soit réservé ce droit dans le contrat ;
- La modification soit mineure ; et l'organisateur ou le détaillant en informe le voyageur d'une manière claire, compréhensible et apparente sur un support durable.

Lorsque, avant le départ, le respect d'un des éléments essentiels du contrat est rendu impossible par suite d'un événement extérieur qui s'impose à l'organisateur ou au détaillant, celui-ci doit le plus rapidement possible en avertir le voyageur et informer ce dernier de la faculté dont il dispose soit de résoudre sans frais le contrat, soit d'accepter la modification proposée par l'organisateur ou le détaillant ».

### **6. Annulation à l'initiative de Worldia Group**

Conformément à l'article R. 211-10 du Code du Tourisme, si WORLDIA GROUP se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client à travers l'Agence. Le Client sera alors remboursé par WORLDIA GROUP de toutes les sommes qu'il aura pu verser.

Conformément à l'article R. 211-10 du Code du Tourisme, si WORLDIA GROUP se trouve contrainte d'annuler le voyage, elle en informera le Client. Le Client sera alors remboursé par WORLDIA GROUP de toutes les sommes qu'il aura pu verser.

Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnité. En effet, conformément à l'article L.211-14 du Code du Tourisme, aucune indemnité n'est due lorsque : « L'organisateur ou le détaillant est empêché d'exécuter le contrat en raison de circonstances exceptionnelles et inévitables et qu'il notifie la résolution du contrat au voyageur dans les meilleurs délais avant le début du voyage ou du séjour. »

En cas d'absence de règlement dans les délais contractuels fixés à l'article 2.2, WORLDIA GROUP se verra contrainte d'annuler la Commande aux frais du Client.

## **7. Transport aérien**

### **7.1 Compagnies aériennes**

Lors de votre récapitulatif de commande, WORLDIA GROUP vous fournira, s'il y a lieu, l'identité du ou des transporteurs aériens, connus à cette date, susceptibles d'assurer vos vols. En cas de modification, postérieurement à votre inscription, WORLDIA GROUP s'engage à vous communiquer, dès lors qu'il en aura connaissance avant votre départ, tous changements dans l'identité du ou des transporteurs aériens. WORLDIA GROUP s'engage à ce que toutes les compagnies aériennes utilisées au départ de France soient admises, par les autorités administratives compétentes à desservir le territoire français.

### **7.2 Conditions de transport**

Les conditions générales et particulières de transport de la compagnie aérienne sont accessibles via le site Internet de la compagnie aérienne ou sur demande. Conformément à la Convention de Varsovie, toute compagnie aérienne peut être amenée à modifier sans préavis notamment les horaires et/ou l'itinéraire ainsi que les aéroports de départ et de destination. Si en cas de modifications par la compagnie aérienne, notamment du fait d'incidents techniques, climatiques ou politiques extérieurs à WORLDIA GROUP, retards ou annulations ou grèves extérieures à WORLDIA GROUP, escales supplémentaires, changement d'appareils, de parcours, événements politiques, climatiques, le client décide de renoncer au voyage, il lui sera facturé les frais d'annulation visés à l'article 4 ci-dessus. En cas de retard dans le transport au départ ou au retour du voyage et/ou dommage ou perte de bagages, refus d'embarquement (surbooking) et/ou annulation de vol par la compagnie, nous recommandons au voyageur, pour lui permettre de faire valoir ses droits vis-à-vis de la compagnie aérienne, de conserver tous documents originaux (billets, cartes d'embarquement, coupon bagage ou autres) et de solliciter auprès de la compagnie aérienne tout justificatif écrit en cas de refus d'embarquement (surbooking) ou annulation de vols (ci-après, les "Justificatifs"). Le voyageur expédiera à la compagnie aérienne, dès que possible, compte tenu des délais courts imposés, sa réclamation avec copie des Justificatifs et conservera les originaux.

### **7.3 Acheminement avant le départ et au retour**

Dans le cas où les prestations pré et post acheminement (transport, hôtel...) jusqu'au lieu de commencement du voyage et jusqu'au domicile du client au retour du voyage, nous recommandons fortement d'acheter des prestations (titres de transport...) modifiables et/ou remboursables et de prévoir des temps de transfert entre aéroports/gares raisonnables. En cas de survenance d'un cas de force majeure, d'un fait imprévisible et insurmontable d'un tiers ou du fait du voyageur qui modifierait les prestations souscrites chez WORLDIA GROUP et impliquerait des modifications des prestations ci-dessus, WORLDIA GROUP ne remboursera pas les frais induits.

## **8. Transfert privé aéroport-hôtel**

Dans le cas d'une commande de transfert privé depuis l'aéroport/port/gare vers l'hôtel, il incombe à l'Agence de fournir à WORLDIA GROUP les données correspondantes aux vols aller et retour du client dans un délai de 21 jours minimum avant le transfert aller. Ces données de vol doivent contenir les informations suivantes : aéroport d'arrivée et de départ, date d'arrivée et date de départ, numéro de vol aller et retour.

En l'absence de transmission de ces informations par l'Agence pour le compte du Client dans les délais ci-dessus établis, WORLDIA GROUP ne pourra assurer de fournir le transfert sans que cela ouvre droit à un quelconque remboursement de la prestation non effectuée.

Les prestations volontairement modifiées par le client sur place sont soumises aux conditions des prestataires locaux : les prestations supplémentaires ou de remplacement engendrant un surcoût devront être réglées directement et ne pourront en aucun cas engager la responsabilité de WORLDIA GROUP. Les transferts non utilisés sur place ne donneront lieu à aucun remboursement.

## **9. Formalités**

Avant de finaliser la commande, il est de la responsabilité de l'Agence de vérifier que chacun des voyageurs, en fonction de sa situation personnelle, est en possession d'un passeport en cours de validité et conforme aux exigences requises pour transiter et/ou entrer dans le(s) pays du voyage contracté. WORLDIA GROUP délivre ces informations pour tous les ressortissants de nationalité française. Les personnes de nationalité étrangère doivent se renseigner, avant d'entreprendre un voyage, sur les formalités administratives requises notamment auprès des ambassades et/ou consulats compétents. Il appartient au client, ressortissant de nationalité française, de vérifier que les documents, notamment administratifs et sanitaires, requis en vue de l'accomplissement du voyage, sont en conformité avec les informations fournies par WORLDIA GROUP.

Il est vivement recommandé au client de vérifier toutes les informations auprès des autorités concernées. WORLDIA GROUP ne pourra, en aucun cas, être tenu pour responsable des conséquences de l'inobservation par le client des règlements policiers, douaniers ou sanitaires, préalablement et au cours du voyage.

Un client qui ne pourrait pas embarquer sur un vol, faute de présenter les documents exigés, mentionnés sur le récapitulatif de commande qui lui a été remis, ne pourrait prétendre à aucun remboursement.

La Société WORLDIA se dégage de toute responsabilité dans le cas où l'Agence n'aurait pas respecté son devoir d'information comme elle en est obligée.

## **10. Absence de droit de rétractation**

Les dispositions légales relatives à la vente à distance prévues dans le Code de la consommation prévoient que le droit de rétractation n'est pas applicable aux prestations touristiques (article L 121-20-4 de code de la consommation). Ainsi, pour toute commande de prestation de service effectuée auprès de WORLDIA GROUP, vous ne bénéficiez d'aucun droit de rétractation.

## **11. Responsabilité**

Concernant la vente de séjour, WORLDIA GROUP est soumis aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme. Cependant, WORLDIA GROUP ne peut être tenu pour responsable lorsque le dommage est imputable soit au voyageur, soit à un tiers étranger à la fourniture des services de voyage compris dans le contrat et revêt un caractère imprévisible ou inévitable, soit à des circonstances exceptionnelles et inévitables, tels que (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.).

Concernant la vente de billets d'avion, de produits et de services associés, WORLDIA agit en qualité de simple intermédiaire entre le Transporteur Aérien et le Client. WORLDIA GROUP est tenu à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article R. 322-4 du Code français de l'aviation civile. La responsabilité de WORLDIA GROUP est soumise au régime de l'article L.211-18 du Code du tourisme et ne saurait se substituer à celle du Transporteur Aérien assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, WORLDIA GROUP ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables au Client. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de WORLDIA GROUP et aux conditions du Transporteur Aérien qui peut limiter ou exclure sa responsabilité (souvent en vertu de différentes conventions internationales applicables et de leurs propres politiques commerciales disponibles sur leurs sites Internet respectifs).

Le Client effectue pour son propre compte une réservation à partir du Moteur de réservation. En outre, le Client veille à la bonne sélection de ses dates de départ, du Produit et de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au Client. WORLDIA GROUP ne saurait voir sa responsabilité engagée si l'Agence a renseigné des coordonnées ou informations erronées lors de la réservation. Toute négligence du Client ne saurait être imputable à WORLDIA GROUP.

## **12. Assurances**

WORLDIA GROUP a souscrit auprès de la compagnie MMA une assurance (contrat n°147.485.240) garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle en application de la Loi du 13 Juillet 1992.

Cette garantie ne se substitue pas aux garanties que chaque voyageur doit souscrire individuellement et volontairement. Il est donc fortement recommandé aux clients de souscrire des assurances complémentaires.

Les éventuelles demandes de remboursement afférentes à ces souscriptions devront être traitées directement auprès de la compagnie concernée. Les conditions d'assurance correspondant aux garanties souscrites sont présentées dans les conditions d'assurances avec les options de garanties. WORLDIA GROUP tient à la disposition de ses clients l'intégralité des Conditions de vente sur simple demande.

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Moteur de réservation. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation d'un billet d'avion la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie. A cette fin, sont proposées au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

### **13. Réclamations**

Toute réclamation relative à un voyage ou un séjour devra parvenir chez WORLDIA GROUP ainsi que chez le prestataire de services concerné, au plus tard 30 jours après la date initialement prévue pour la fin de la prestation, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse ci-dessous : WORLDIA GROUP, 86 rue Voltaire, 93100 Montreuil. Il est précisé que toute réclamation soit formulée par télécopie, téléphone, courrier simple, e-mail, ou autre moyen, soit formulée hors délai, soit non formulée auprès du ou des prestataires concernés s'il y a lieu, ne pourra être reçue comme officielle. Le Service Client s'efforcera néanmoins d'y porter sa meilleure attention et d'en tenir compte dans la mesure du possible.

Après saisine de la Société WORLDIA GROUP, si la réponse ne paraît pas satisfaisante et/ou à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **14. Droit applicable et attribution de compétences**

Les conditions de vente et d'utilisation régissent les relations entre les parties et sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des Tribunaux du lieu

du siège social de WORLDIA GROUP ou devant la juridiction du lieu de domiciliation du client.

*Date de dernière mise à jour: Mardi 21 mai 2024.*