# NOS CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE GIR

## PREAMBULE

Le présent document constitue, avant sa signature par l'acheteur, l'information préalable, visée par l'article R.211-5 du Code du tourisme.

La Société SYLTOURS est une société anonyme au capital de 218 526 €, dont le siège social est à Boulogne Billancourt -17 route de la Reine, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 322 108 051

La Société SYLTOURS est immatriculée au Registre Des Opérateurs de Voyages ATOUT France sous le n° IM 092 100017.

La garantie financière légale, destinée à garantir la totalité des fonds reçus, en vertu des articles L. 211-18 et R. 211-26 à R. 211-34 du Code du Tourisme, est fournie par l' APST.

La Société SYLTOURS a souscrit auprès de la compagnie HISCOX, située au 19 rue Louis Legrand 75002 Paris le contrat n°HARCP0223377 garantissant sa Responsabilité Civile Professionnelle à hauteur de 8 000 000 €.

## I. RESERVATION et PAIEMENT

Le plus tôt sera le mieux et ce, pour une meilleure organisation du voyage. A la signature du contrat, un acompte correspondant à 30% de la somme totale doit être versé pour confirmation dudit contrat. En cas de vol affrété ou spécial, (vol « charter ») un deuxième acompte de 20% sera à verser à 90 jours du départ. Le solde doit être effectué 30 jours avant la date du départ sans relance de notre part. Le client n'ayant pas versé le solde à la date convenue est considéré comme ayant annulé son voyage et règlera, de ce fait, les frais d'annulation dont il a été informé avant la conclusion du contrat.

## II. CESSION DU CONTRAT

Lorsque le contrat porte sur un séjour ou un circuit, le Client peut le céder à un tiers.
Le Client doit impérativement informer La Société SYLTOURS de la cession du contrat par tout moyen permettant d'en accuser réception, au plus tard 7 jours avant la date de début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément le nom et l'adresse du cessionnaire et du participant au voyage, et en justifiant que celui-ci remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le séjour ou le voyage.
Le cédant ou le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession, et devront acquitter les frais prévus à l'article ANNULATIONS ci-dessous, correspondant à la modification apportée aux prestations de forfaits touristiques.

En revanche, le Client ne peut pas céder son ou ses contrats d'assurance. De plus, en cas de transport aérien si le billet est émis, il ne sera ni échangeable, ni remboursable, par les compagnies aériennes et dès lors, la cession du contrat de voyage pourra être assimilable à une annulation générant les frais prévus aux présentes Conditions Particulières de Vente.

## III. RESPONSABILITÉ

Dans le cas de forfaits touristiques, le client est informé que la Société est responsable de la bonne exécution du contrat.

Toutefois, en application de l'article L211-16 du Code du Tourisme, la responsabilité de la société ne peut être engagée en cas d'inexécution ou de mauvaise exécution contractuelle de la part du client, en cas du fait d'un tiers ou en cas de force majeure (guerre, attentat, émeute, révolution, catastrophe nucléaire, évènements climatiques ou naturels tels que cyclone, tremblement de terre, tsunami, tornade, nuage, vent de sable…).
En cas d'application de sa responsabilité de plein droit du fait de ses prestataires au sens de l'article précité, les limites prévues au même article trouveront à s'appliquer.
Il peut arriver pour des raisons tenant à la période, à la fréquentation ou à des décisions des hôteliers sur place, que le matériel soit en nombre insuffisant sur les lieux de séjour ou que certaines activités soient suspendues, la Société ne pourra en être tenue pour responsable.
La Société SYLTOURS ne sera aucunement responsable en cas d'incident survenu à l'occasion de prestations achetées hors contrat et directement sur place par le Client auprès d'un prestataire extérieur ou résultant d'une initiative personnelle du Client.

## IV. TRANSPORT

Les conséquences des accidents ou incidents pouvant survenir à l'occasion de l'exécution du transport aérien sont régies par les Conventions de Varsovie du 12 octobre 1929 amendée et de Montréal du 28 mai 1999, dont les limitations de responsabilités pourraient profiter à l'agence, en cas de mise en jeu de sa responsabilité et selon l'article L.211-16 du Code du Tourisme.

Les conditions de transport sont rappelées en même temps que leur émission.
Tous les horaires sont donnés à titre indicatif dès qu'ils sont disponibles et peuvent être modifiés, même après confirmation à l'initiative de la compagnie aérienne. Toute place non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement.

Tout départ non réalisé empêchera l'utilisation du vol retour. Compte tenu de l'intensification du trafic aérien, des événements indépendants de la volonté de l'agence (grèves, incidents techniques, retards aériens) peuvent avoir lieu et sont régis notamment par le Règlement européen n° 261/2004 du 11 février 2004 relatif au refus d'embarquement, aux annulations et aux retards importants de vol, dont les limitations peuvent bénéficier à La Société SYLTOURS. Par ailleurs, un changement d'aéroport peut se produire dans n'importe quelle ville. Une escale technique ou supplémentaire peut être prévue par la compagnie aérienne sans que La Société SYLTOURS n'ait le temps d'en informer les clients.

La compagnie aérienne à laquelle il est prévu d'avoir recours sera communiquée conformément aux dispositions des articles R.211-15 et suivants du Code du Tourisme. Une confirmation de l'identité de la compagnie aérienne sera communiquée au client lors de l'émission du contrat au plus tard 8 jours avant le départ. Une modification peut intervenir avant le départ et le client en sera informé au plus tard lors de l'embarquement.

Pour les vols charters dont la durée n'excède pas deux heures, aucun repas à bord ne sera servi. Sur certains vols, les boissons alcoolisées sont payantes.

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, le client présentant un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge.

L'agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport. L'agence ou le transporteur aérien peuvent également exiger l'accompagnement de ce client par une personne capable de lui fournir une assistance.

## V. PRIX et REVISION DE PRIX

Le prix total de la Prestation est celui qui est porté sur le contrat de voyage. Il est exprimé en Euros et TTC pour les Forfaits touristiques.

### 5.1. Elaboration des prix

Le prix des Prestations ne comprend pas, sauf mention particulière du contrat :

- les dépenses personnelles, pressing et room-service ;
- les pourboires et gratifications diverses ;
- les assurances spécifiques ;
- les prestations (excursions, visites, sport) achetées sur place ;
- les frais d'excédent de bagages ;
- les dépenses de téléphone
- les frais de formalités administratives et sanitaires
- Les suppléments spéciaux tels que Réveillon ou occasion spéciale
- Les frais supplémentaires inconnus lors de la réservation tels que taxes de séjour, frais de visa ou de carte de tourisme, le plus souvent à acquitter sur place par le Client.

Les prix sont indivisibles et toute renonciation à des prestations incluses dans le contrat ou toute interruption de voyage du fait du client (même en cas d'hospitalisation ou de rapatriement anticipé), ne pourra donner lieu à remboursement, sauf assurance spécifique.
Les prix sont calculés de façon forfaitaire, en nombre de nuitées et non de journées.
Ils comprennent, selon la Prestation fournie : les transports aériens, maritimes et terrestres, l'hébergement, les transferts, les taxes connues le jour de la signature du contrat, les frais de dossier, les visites et excursions inscrites au programme.
Les prix mentionnés sur le contrat comprennent outre le montant des prestations figurant dans chaque programme, les frais de La Société SYLTOURS. Ils ne comprennent pas les services antérieurs à l'enregistrement, les frais de formalités administratives et sanitaires et les pourboires sauf mentions particulières. Les taxes d'aéroport mentionnées sur le descriptif des produits sont celles qui sont connues à la date de publication de l'information préalable.

Aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération au retour du Client, qui apprécie avant son départ si le prix lui convient, en acceptant en même temps le fait qu'il s'agit d'un prix forfaitaire comprenant des prestations dont les prix ne peuvent être détaillés par La Société SYLTOURS. Toute modification de prix pouvant se présenter sera signalée avant la réservation et confirmés sur la facture et/ou confirmation.

### 5.2 Révision des prix

a) Composantes du prix : les prix figurant sur le contrat ont été établis en fonction notamment des conditions économiques suivantes :

- Coût du transport, lié notamment au cout du carburant.

Les transports internationaux sont payés en euros auprès de nos prestataires aériens.

- Taxes afférentes aux prestations aériennes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports.
- Cours des devises entrant dans la composition des prix de revient. Ces données économiques sont retenues à l'émission du contrat

b) Modalités de calcul de la révision du prix : conformément à l'article R. 211-8 du code de tourisme, La Société SYLTOURS se réserve le droit de modifier les prix de ses prestations, tant à la hausse qu'à la baisse, dans les limites légales prévues et selon les modalités suivantes :

- Variation du cours des devises.

Si la fluctuation du cours des devises venait à influer sur le prix total du voyage, cette incidence serait intégralement répercutée.
Bien évidemment, cette fluctuation des devises ne s'apprécie que sur les prestations facturées en devises à La Société SYLTOURS.

- Variation du coût de transport, des taxes, des redevances payées en euros auprès de nos prestataires aériens. Toute variation sera intégralement répercutée dans les prix de vente du voyage.

# NOS CONDITIONS PARTICULIERES GIR SUITE

c) **Conséquences de la révision du prix.**
Dans l'hypothèse d'une majoration du prix de vente, l'information sera transmise au Client par tout moyen permettant d'en accuser réception.
La Société SYLTOURS procèdera à la révision du prix de vente en cas de majoration du montant du forfait et en informera au préalable le client.
Dans ce cas, un décompte sera remis au client qui pourra accepter ou non la modification supérieure à 8%, dans les meilleurs délais suivant la notification de l'augmentation et par tous moyens permettant d'en accuser réception, sans frais ni pénalité, en vertu de l'article R. 211 – 9 du Code du Tourisme.
Au cours des 30 jours qui précèdent la date de départ prévu, le prix fixé au contrat ne peut faire l'objet d'aucune majoration.

## VI. NOMBRE DE PARTICIPANTS

- Pour les GIR (Groupement individuel regroupé)

Avant la conclusion du contrat, le client sera informé de la taille maximale ou minimale du groupe permettant la réalisation du voyage. En cas de nombre minimal de participants non atteint, La Société SYLTOURS aura la possibilité d'informer le client de l'annulation du voyage, à plus de 21 jours du départ.

## VII. RECLAMATIONS

Pour être recevable, toute réclamation devra avoir été formulée par écrit à l'hôtelier ou à notre correspondant local. Elle devra ensuite nous être adressée directement dans un délai de 30 jours suivant le retour, sous pli recommandé pour un traitement rapide ; à défaut, la réclamation ne sera pas traitée en priorité. Après avoir saisi notre service qualité et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur: *www.mtv.travel.*

## VIII. ANNULATION

Frais d'annulation par personne pour désistement partiel :
- De la signature du contrat à 90 jours du départ : Frais de dossier 250 EUR
- De 89 jours du départ à 31 jours du départ : 15% de Frais de dossier (Minimum 250 EUR)
- De 30 jours du départ à 21 jours du départ : 30% du montant total du forfait par personne
- De 20 jours du départ à 8 jours du départ : 50% du montant total du forfait par personne
- De 7 jours du départ à 2 jours du départ : 75% du montant total du forfait par personne
- Moins de 2 jours du départ : 100% du montant total du forfait par personne

***Dans le cas de vols spéciaux « affrétés », les frais d'annulation seraient portés à 50% du montant total du forfait par personne, à partir de 60 jours avant le départ. Concernant les croisières, des frais d'annulation spécifiques pourront être spécifiés sur le contrat. Il est possible de souscrire auprès de La Société SYLTOURS une garantie d'annulation.
Cette garantie est nominative et elle ne rembourse en aucun cas les frais de dossier ; elle ne pourra être appliquée si la liste des participants assurés ne parvenait pas impérativement 90 jours avant le départ au plus tard.

## IX. MODIFICATION DU CONTRAT PAR SYLTOURS

Si, avant le départ, un événement extérieur s'imposant à La Société SYLTOURS, au sens de l'article L. 211-13 du Code du tourisme, hors les cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, le contraint à modifier un élément essentiel du contrat conclu avec le Client, La Société SYLTOURS avertira le Client par tout moyen permettant d'en accuser réception, le plus rapidement possible et formulera des propositions (modification du voyage ou voyage de substitution).

Si, après le départ, un élément essentiel du contrat ne peut être exécuté et sauf cas de force majeure visés à l'article L. 211-16, La Société SYLTOURS, au sens de l'article L. 211-15 du Code du Tourisme, proposera à ses frais ou avec remboursement de la différence de prix, des prestations de remplacement – sauf impossibilité dument justifiée – ou organisera le retour anticipé du Client en cas de refus du client.

## X. HOTELLERIE

Sauf indication contraire, les chambres sont généralement prévues à deux lits et éventuellement trois lits. Les chambres individuelles étant disponibles dans une proportion très réduite, elles ne peuvent être assurées que très exceptionnellement. Il est d'autre part de règle, dans l'hôtellerie internationale, de prendre possession des chambres à partir de 15h et de les libérer avant midi. En aucun cas, nous ne pourrons déroger à cette règle. Nos prix étant calculés, sauf avis contraire, sur la base de chambres doubles, des personnes occupant seules une chambre se verraient appliquer le supplément chambre individuelle en vigueur.

## XI. LES ASSURANCES SPECIALES

Un contrat d'assurance, le descriptif de la police d'assurance souscrite par le Client lui sera remis par La Société SYLTOURS avant validation de la commande. En tout état de cause, il appartient au Client de prendre complètement connaissance du contrat d'assurance, et notamment les clauses d'exclusions, de limitations ou fixant les modalités d'applications de l'assurance avant d'y souscrire.

Le montant de la souscription de l'assurance demeure systématiquement acquis et il n'est pas possible de prétendre à son remboursement, sauf en cas d'annulation du contrat par La Société SYLTOURS sans faute du Client. Les déclarations de sinistre se font directement auprès de la compagnie d'assurance, en respectant les termes et délais du contrat d'assurance souscrit.

Dans tous ses contrats groupe, La Société SYLTOURS offre une assurance globale qui couvre les risques les plus divers ou imprévus que peuvent rencontrer ses participants avant ou pendant les voyages, en collaboration avec des organismes de renom international : Convention d'assistance MUTUAID : Rapatriement ou transport sanitaire – Remboursement des frais médicaux à l'étranger 75 000 EUR – Rapatriement ou transport de corps – Assistance juridique à concurrence de 3 000 EUR – Avance de caution pénale à concurrence de 15 000 EUR et Bagages : 800 EUR.
Conformément à l'article L 112-1 du Code des Assurances, le client est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat.
Si tel est le cas, il bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions sont remplies et si notamment le contrat n'est pas intégralement exécuté et aucune déclaration de sinistre garanti par ce contrat.

La demande devra être accompagnée d'un document justifiant du bénéfice d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat.

## XII. FORMALITES ADMINISTRATIVES

Le signataire du présent contrat s'engage à communiquer aux participants au voyage des informations suivantes, dont l'accomplissement et le coût demeurent à leur charge :
Franchissement des frontières :
Formalités pour les ressortissants français, européens ou membres de l'Espace Economique Européen :
- ☐ Passeport (valable au moins 6 mois après la date de retour)
- ☐ Visa
- ☐ Carte nationale d'identité (valable au moins 6 mois après la date de retour)
- ☐ Autres (ESTA, AVE, ETA)

L'Agence informe les clients ressortissants Français, qu'ils doivent prendre leurs dispositions en ce qui concerne les règlements de police et de santé applicables à tout moment du voyage.
Les ressortissants non français doivent se rapprocher de leur autorité consulaire, sous leur seule responsabilité.
Si le voyage concerne des enfants mineurs, il appartient aux parents de se mettre en conformité avec les indications qui leur seront données.
Les livrets de famille, les permis de conduire ne sont pas des pièces d'identité. En aucun cas, l'Agence ne pourra se substituer à la responsabilité individuelle des participants qui doivent prendre à leur charge l'obtention de toutes les formalités avant le départ et pendant toute la durée du voyage. Le non-respect des formalités, l'impossibilité d'un participant de présenter des documents administratifs en règle, quelle qu'en soit la raison entraînant un retard, le refus à l'embarquement du client ou l'interdiction de pénétrer en territoire étranger, demeurent sous la responsabilité du client qui conserve à sa charge les frais occasionnés, sans que l'Agence ne rembourse ni ne remplace ledit voyage.
Depuis le 1er janvier 2014, les autorités françaises ont décidé de proroger la durée de validité des CNI (carte nationale d'identité) d'une durée de 5 ans (NB : cette prolongation de validité n'est valable que pour les personnes majeures, à l'exclusion des mineurs). En d'autres termes :
- les nouvelles CNI délivrées depuis le 01/01/2014 sont valables 15 ans ;
- les CNI délivrées sous forme plastifiée entre le 02/01/2004 et le 31/12/2013 sont automatiquement valides 15 ans, et ce sans démarche à accomplir
- les CNI délivrées aux mineurs avant ou après le 01/01/2014 sont et seront valables 10 ans seulement.

Dans la mesure où cette décision de prorogation de la validité des CNI n'entraîne aucune modification matérielle, les autorités françaises ont établi, pour les pays reconnaissant la CNI comme document de voyage, une attestation officielle type en trois langues (français, anglais et langue du pays de destination) que vous pouvez télécharger sur le site du ministère des Affaires Etrangères (www.diplomatie.gouv.fr / rubrique « Conseil aux voyageurs »). Toutefois certains pays de destination acceptant pourtant la CNI comme document de voyage ne reconnaissent pas cette mesure de prolongation et, nonobstant l'attestation type précité, le ministère lui-même recommande fortement, afin d'éviter toute difficulté, de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de validité dépassée (même si cette dernière est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité).
Selon la législation française, pour toutes les destinations nécessitant un passeport, un mineur, quel que soit son âge, doit désormais posséder son propre passeport.
L'autorisation de sortie du territoire (AST) d'un mineur non accompagné par un titulaire de l'autorité parentale est rétablie à partir du 15 janvier 2017. Ce nouveau dispositif est applicable à tous les mineurs résidant habituellement en France. Il s'applique également à tous les voyages, individuels ou collectifs (voyages scolaires, séjours de vacances, séjours linguistiques...), dès lors que le mineur quitte le territoire français sans un titulaire de l'autorité parentale.
Nous invitons ainsi l'Utilisateur à vérifier au préalable les documents demandés sur le site www.diplomatie.gouv.fr (rubrique « Conseil aux voyageurs ») ou auprès des autorités concernées (ambassade, consulat …).

# NOS CONDITIONS PARTICULIERES GIR SUITE

Il est impératif (épouse, enfant) 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.

L'accomplissement des formalités restent, dans tous les cas, à la charge de l'Utilisateur. Les frais de délivrance des passeports, visas et autres documents de voyage (billets ou rachat de billets) ne peuvent, en aucun cas, être remboursés en cas d'annulation du voyage pour quelque cause que ce soit.
Liste noire des compagnies aériennes :
En vertu de l'article 9 du règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne peut être consultée en agence sur demande et sur le site Internet suivant :
http://www.dgac.fr/html/oservice/liste.htm.

## XIII. FORMALITES SANITAIRES

Le signataire du présent contrat s'engage à communiquer aux participants au voyage les informations suivantes, dont l'accomplissement et le coût demeurent à leur charge :

- Vaccins
- traitement obligatoire ou conseillé etc.

Conformément au Règlement CE n°1107/2006, si un participant présente un handicap ou une mobilité réduite requérant une attention particulière, en raison de son état physique, intellectuel ou de son âge, est tenu d'en informer l'Agence avant sa réservation.
L'Agence ou le transporteur aérien peuvent déconseiller ou refuser au client présentant un handicap ou une mobilité réduite, la réservation d'un voyage incluant un transport aérien, dès lors que les exigences de sécurité ou la configuration de l'aéronef rendent impossible pareil transport.
Liens hypertexte de référence :
Formalités et durée d'obtention des visas : http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs
Santé : https://www.pasteur.fr/fr

## XIV. RECLAMATION

Médiateur du Tourisme et des Voyages

Le Participant est tenu de signaler sur place toute difficulté dans l'exécution du voyage; l'absence de signalement pourra avoir une influence sur l'appréciation de sa réclamation.
Toute réclamation devra faire l'objet d'un courrier envoyé par tout moyen permettant d'en accuser réception, accompagné des pièces justificatives dans les 10 jours après le retour du Client pour un meilleur traitement du dossier. Le délai de réponse peut ensuite varier en fonction de la durée de notre enquête auprès des prestataires concernés.

Après avoir saisi le service clients de l'Agence et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, BP 80 303 - 75 823 Paris Cedex 17 et dont les modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

## XV. DROIT APPLICABLE

Les contrats conclus entre l'Agence et le client sont soumis au droit français.
L'Agence est responsable de la bonne exécution des services prévus au présent contrat et sont tenus d'apporter de l'aide au voyageur en difficulté.
En cas de mise en jeu de leur responsabilité de plein droit du fait des prestataires, les limites de dédommagement résultant de conventions internationales selon l'article L. 211-17-IV du Code du Tourisme trouveront à s'appliquer ; à défaut et sauf préjudice corporels, dommage intentionnels ou causés par négligence, les dommages-intérêts éventuels sont limités à trois fois le prix total du voyage ou du séjour.

## XVI. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Démarchage téléphonique : si le Client ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, il peut gratuitement s'inscrire sur la liste d'opposition sur www.bloctel.gouv.fr
Le Client concluant le présent contrat est informé que les données transmises, y compris celles des autres voyageurs participants, sont communiquées à l'Agence afin de conclure et exécuter les prestations prévues.
Elles sont conservées, dans le cadre de la gestion des relations contractuelles entre le Client et l'Agence, jusqu'à trois ans à compter de la fin de la relation contractuelle, pour la durée nécessaire à l'accomplissement des finalités ci-dessus précisées, augmentée du délai de prescription légale.

L'Agence veille à la protection et à la sécurisation des données communiquées conformément aux dispositions du RGPD, y compris lorsqu'elles sont transférées à des tiers sous-traitants dans le cadre de l'exécution du contrat dans ou hors Union Européenne.
Conformément au RGPD, le Client dispose des droits d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition au traitement pour raison légitime et de portabilité de ses données, à l'adresse suivante :
17 Route de la Reine – 92100 Boulogne Billancourt ou par courrier électronique :
contact@syltours.fr

## XVII. UTILISATION DE L'APPLICATION MOBILE

L'organisateur met à disposition du client, à titre gratuit et facultatif, une application mobile destinée à faciliter son voyage. Cette application ne constitue en aucun cas une composante essentielle ou contractuelle de la prestation de voyage vendue. En conséquence, l'utilisation de cette application relève de la seule responsabilité du client. L'organisateur ne saurait être tenu responsable d'une éventuelle défaillance technique, d'un défaut d'accès, d'une indisponibilité ou de toute erreur de contenu affectant l'application mobile. Il est expressément convenu que toute difficulté rencontrée dans l'utilisation de l'application mobile, quelle qu'en soit la cause, ne saurait ouvrir droit à un remboursement, une indemnisation ou une réduction du prix du voyage.