

DESTINATION CHAMPIONS CLUB

CONDITIONS GÉNÉRALES DU FORFAIT

VERSION : JUILLET 2026

INTRODUCTION

Merci d'avoir choisi de voyager avec l'un de nos forfaits officiels comprenant des billets et/ou de l'hébergement.

Veuillez lire attentivement ce document, car il énonce les conditions de notre relation avec vous. Toutes nos Conditions Générales du Forfait (les **Conditions du Forfait**) sont importantes. Nous vous recommandons d'imprimer/garder une copie pour vos dossiers.

Lorsque nous vous envoyons notre Email de Confirmation de Réservation, c'est à ce stade que votre contrat avec nous est formé et devient contraignant. Si vous choisissez ensuite d'annuler votre forfait, les frais d'annulation indiqués dans ces Conditions du Forfait s'appliqueront, pouvant aller jusqu'à 100 %.

Vous pouvez apporter des modifications à votre réservation dans certaines circonstances. Nous appliquons des frais pour cela. Nous pouvons également modifier et annuler votre réservation. Nous vous verserons une indemnité dans certaines circonstances. Veuillez noter que toutes les communications avec nos fournisseurs doivent passer par nous et vous acceptez de ne pas les contacter directement.

Vous ne devez pas transférer, revendre, proposer, exposer ou mettre à disposition les Billets ou autres services que vous achetez auprès de nous. Par exemple, vous ne pouvez pas proposer des billets à la vente sur un site d'enchères ou un site de marché de billets secondaire, ni diviser votre forfait pour vendre chaque service séparément.

Nous sommes responsables de vous fournir votre séjour, mais il existe des limites légales. Nous sommes membre de l'ABTA, numéro de membre V4759. Nous assurons la protection des sommes que vous payez pour les forfaits réservés auprès de nous. Nous assurons cette sécurité par le biais d'un ATOL (numéro 3030) administré par la Civil Aviation Authority et une caution détenue par l'ABTA pour les forfaits ne comprenant pas de vol. Si vous réservez des prestations autres qu'un voyage à forfait auprès de nous, la protection financière mentionnée ci-dessus ne s'applique pas.

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les présentes conditions particulières s'appliquent aux forfaits officiels Destination Champions Club comprenant des billets et/ou un hébergement pour l'Investec Champions Cup et l'EPCR Challenge Cup (ensemble, les «Finales de l'European Professional Club Rugby »), selon le forfait et la destination de voyage que vous avez choisies.

NOUVELLES EXIGENCES D'ENTRÉE DANS L'ESPACE SCHENGEN

- (1) Le système d'entrée/sortie (Entry/Exit System – EES) de l'Union européenne (UE) est pleinement opérationnel depuis le 10 avril 2026. L'EES est un système automatisé de gestion des frontières utilisé par les pays participants de l'espace Schengen pour enregistrer les entrées, les sorties et, le cas échéant, les refus d'entrée des ressortissants de pays tiers effectuant de courts séjours dans l'espace Schengen. L'EES remplace le système de tamponnage manuel des passeports.
- (2) Cela signifie que, lorsque vous voyagez dans l'espace Schengen pour un court séjour, il peut vous être demandé d'enregistrer vos données biométriques, telles que vos empreintes digitales et une image faciale. L'enregistrement dans l'EES est gratuit.
- (3) Lors de votre première entrée dans un pays de l'espace Schengen utilisant l'EES, il peut vous être demandé d'enregistrer vos données biométriques avant de vous présenter au contrôle de l'immigration. Veuillez suivre les instructions fournies par votre transporteur ou par les autorités frontalières compétentes. Les enfants âgés de 11 ans ou moins ne feront pas l'objet d'une prise d'empreintes digitales, mais pourront être tenus de fournir une image faciale.
- (4) Les procédures liées à l'EES peuvent allonger les délais de traitement aux frontières ; vous devez donc prévoir un délai supplémentaire lors de vos déplacements.
- (5) Dans le cadre de l'EES, les entrées et les sorties des pays participants de l'espace Schengen sont enregistrées électroniquement. Il peut vous être demandé de fournir des données biométriques lors de votre entrée dans l'espace Schengen et de votre sortie de celui-ci, conformément aux exigences des autorités frontalières compétentes.
- (6) Si vous entrez dans l'espace Schengen via le port de Douvres, l'Eurotunnel à Folkestone ou l'Eurostar à St Pancras International, tout enregistrement requis dans le cadre de l'EES pourra être effectué avant votre départ du Royaume-Uni, conformément aux procédures applicables au point de passage frontalier concerné.
- (7) Une fois enregistré dans l'EES, il pourra néanmoins vous être demandé de fournir des données biométriques lors de votre entrée dans l'espace Schengen ou de votre sortie de celui-ci. Les exigences applicables à l'EES sont déterminées par les autorités compétentes et peuvent être modifiées à tout moment. Il vous appartient de vous conformer à toutes les exigences d'entrée et de sortie applicables au moment de votre voyage.

- (8) De plus amples informations sur le système d'entrée/sortie (EES) de l'Union européenne, y compris sur les pays participants, sont disponibles sur les sites officiels de l'Union européenne.
- (9) Votre passeport doit avoir été délivré au cours des dix années précédant votre date d'arrivée et demeurer valable pendant au moins trois mois après la date à laquelle vous prévoyez de quitter l'espace Schengen. Vous devez vérifier que vos documents de voyage satisfont à toutes les conditions d'entrée applicables et les renouveler si nécessaire. L'entrée pourra vous être refusée si votre document de voyage est invalide ou si votre passeport a été déclaré perdu ou volé. Si vous voyagez avec un passeport d'une autre nationalité, vous devez consulter l'ambassade ou le consulat compétent afin de connaître les exigences d'entrée les plus récentes.
- (10) Les autorités frontalières conservent le pouvoir discrétionnaire d'appliquer les exigences relatives à l'immigration et aux contrôles aux frontières. Il vous appartient de vous assurer que vous respectez toutes les exigences applicables en matière d'entrée, de sortie, de passeports, de visas et de données biométriques dans le cadre de votre voyage.

MODIFICATIONS DE DATE

- (11) Nous comprenons que la principale raison de votre réservation est d'assister à un événement sportif. En cas de modification de la date de l'événement, nous adapterons en conséquence les autres dispositions de votre réservation. Vous acceptez que ces nouveaux horaires et dates s'appliquent, et qu'un tel changement ne soit pas considéré comme changement majeur.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE PASSEPORT ET DE VISA

- (12) Pour entrer au Royaume-Uni, il est conseillé de vérifier les dernières exigences d'entrée en matière de passeport. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous avez la documentation correcte pour voyager au Royaume-Uni et de comprendre ce que vous devez faire pour vous conformer à ces exigences.

MALADIES TRANSMISSIBLES

- (13) Les Entités ne peuvent pas empêcher les Membres du Groupe d'être exposés à, de contracter ou de propager une maladie transmissible lors de leur participation à l'événement. Il est impossible de garantir l'absence de risque lié à une telle maladie. Par conséquent, si vous choisissez de voyager, vous reconnaissez et acceptez que vous pouvez être exposé et/ou augmenter votre risque de contracter ou de propager une maladie transmissible. En acceptant les présentes Conditions du Forfait et en réservant un forfait, vous et votre Groupe assumez ce risque et comprenez cet avertissement relatif aux maladies transmissibles. À ce titre, tout Membre du Groupe renonce à intenté toute réclamation, y compris pour blessure corporelle, décès, maladie, perte matérielle ou toute autre perte — y compris, sans s'y limiter, les réclamations pour négligence — et s'engage à ne pas solliciter de dommages-intérêts, connus ou inconnus, prévisibles ou imprévisibles, en lien avec des maladies transmissibles, sauf en cas de décès ou de blessure corporelle résultant de notre négligence.
- (14) Le prix total du forfait n'inclut pas les contrôles ni les obligations de conformité liées à une maladie transmissible lors de l'utilisation des services inclus dans votre forfait, ni à l'entrée ou à la sortie des pays concernés. Il vous incombe de vous informer sur les contrôles et exigences applicables pour entrer dans le pays et d'en assumer les frais, sans que nous soyons tenus de vous apporter une assistance à ce sujet.
- (15) Nous ne pourrions être tenus responsables si vous n'êtes pas en mesure de respecter ces conditions d'entrée ou si l'accès vous est refusé en raison du non-respect des exigences d'entrée liées à une maladie transmissible.

ANNULATIONS DUES À LA CAPACITÉ DU STADE

- (16) Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation à notre seule discrétion dans le cas où : (i) le match se joue ; et, (ii) la capacité du stade est réduite, ce qui réduit le nombre de billets disponibles. Cela inclura les cas où la capacité du stade est réduite en raison de législation, restrictions et/ou conseils gouvernementaux. Si nous annulons votre réservation pour cette raison, vous aurez droit à un remboursement complet et rien de plus.

NOMBRE MINIMUM DE PARTICIPANTS

- (17) Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation ou de vous proposer un forfait de remplacement de standard comparable dans le cas où le nombre minimum de participants requis pour le forfait que vous avez choisi n'est pas atteint. Dans le cas où le nombre minimum n'est pas atteint et que nous annulons votre forfait, vous recevrez un remboursement complet de toutes les sommes versées pour votre forfait dans les 14 jours suivant l'annulation. Nous ne vous verserons pas de compensation si nous devons annuler votre forfait en raison du non-respect du nombre minimum de participants.

CONDITIONS GÉNÉRALES DES FOURNISSEURS CONCERNÉS

- (18) Les conditions générales des tiers suivants (mises à jour de temps à autre par le prestataire de services concerné) s'appliqueront si votre forfait inclut un service de ce prestataire :

Conditions générales de National Express, lorsque National Express est le transporteur du forfait:
<https://www.nationalexpress.com/en/help/conditions-of-carriage>

Conditions générales du stade San Mamés, lorsque la visite du stade est comprise dans le forfait:
<https://sanmames.athletic-club.eus/en/>

CONTENU

SECTION

1. COMMENT FAIRE VOTRE RÉSERVATION
2. VOTRE RÉSERVATION
3. PAIEMENT
4. FRAIS
5. MODIFICATIONS DE VOTRE RÉSERVATION
6. ANNULATION
7. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LE VOYAGE
8. ASSURANCE VOYAGE
9. INCLUSIONS & EXTRAS
10. HÉBERGEMENT
11. VOLS
12. SERVICES DE VOYAGE
13. BILLETS
14. VOS OBLIGATIONS
15. SI LES CHOSES NE SE PASSENT PAS COMME PRÉVU
16. VOTRE TRANQUILLITÉ FINANCIÈRE
17. VOS INFORMATIONS ET COMMENT NOUS LES UTILISONS
18. ASSISTANCE
19. CONTACT
20. GÉNÉRAL
21. CODE DE CONDUITE DU CLIENT
22. GLOSSAIRE
23. ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES DES BILLETS

SECTION 1 – COMMENT FAIRE VOTRE RÉSERVATION

VOTRE DEMANDE DE RÉSERVATION ET NOTRE ACCUSÉ DE RÉCEPTION DE DEMANDE DE RÉSERVATION

- (1) Vous pouvez faire une demande de réservation en ligne via notre site Web ou en nous renvoyant un formulaire de demande de réservation signé. Après avoir complété votre demande de réservation et payé le dépôt requis (voir Section 3 – Paiement), vous devriez recevoir un E-mail d'Accusé de Réception de Demande de Réservation de notre part confirmant que nous avons reçu votre demande de réservation. Si vous n'avez pas reçu cet e-mail après avoir soumis votre demande de réservation, veuillez nous contacter (*voir Section 19 - Contact*).
- (2) En faisant une demande de réservation, vous vous engagez à avoir au moins 18 ans. Toute demande de réservation qui ne respecte pas cette condition sera annulée.

QUAND VOTRE CONTRAT AVEC NOUS EST FORMÉ

- (3) Nous examinerons votre demande de réservation et vous confirmerons par écrit si nous l'acceptons. Votre contrat avec nous se forme et devient contraignant lorsque nous vous envoyons notre E-mail de Confirmation de Réservation. Si nous n'acceptons pas votre demande de réservation, nous ne vous enverrons pas de confirmation de réservation et aucun contrat ne sera formé. Nous vous contacterons si nous ne pouvons pas accepter votre demande de réservation.
- (4) La confirmation de votre demande de réservation pour l'un de nos forfaits est soumise à disponibilité et à notre seule discrétion.

VÉRIFICATION DE VOTRE E-MAIL DE CONFIRMATION DE RÉSERVATION

- (5) Il est de votre responsabilité de vérifier que le forfait voyage détaillé dans votre E-mail de Confirmation de Réservation est complet et exact, car c'est ce que nous fournirons. S'il n'est pas complet ou exact, vous devez nous en informer dans les cinq jours ouvrables suivant la réception; toute modification après ce délai peut être soumise à des frais d'administration et/ou d'annulation comme indiqué dans les Sections - 4, 5 et 6.
- (6) Il est toujours possible que, malgré tous nos efforts, les informations figurant dans votre E-mail de Confirmation de Réservation soient incorrectes (par exemple, une mauvaise catégorie de billet a été indiquée). Si nous découvrons une erreur dans votre E-mail de Confirmation de Réservation, nous vous en informerons par écrit et vous donnerons la possibilité de :
 - (a) payer les frais supplémentaires pour poursuivre l'achat du forfait tel qu'indiqué incorrectement dans votre E-mail de Confirmation de Réservation;
 - (b) accepter la correction de l'E-mail de Confirmation de Réservation; ou
 - (c) annuler votre forfait et recevoir un remboursement complet.
- (7) Nous n'agissons pas tant que nous n'aurons pas reçu vos instructions écrites. Si nous ne parvenons pas à vous contacter dans les sept jours suivant la découverte de l'erreur en utilisant les coordonnées que vous avez fournies, nous considérerons le forfait comme annulé, rembourserons tous les paiements effectués et vous en informerons par écrit. Veuillez noter que si l'erreur est évidente et indubitable et pouvait raisonnablement être reconnue par vous, nous ne sommes pas tenus de vous fournir les éléments indiqués de manière incorrecte au prix incorrect. La fourniture des éléments originaux ou incorrectement indiqués est soumise à disponibilité à la date à laquelle l'erreur est portée à notre attention.

PAIEMENT

- (8) Le paiement est requis au moment où vous faites votre demande de réservation et nous conservons votre paiement jusqu'à ce que votre demande de réservation soit confirmée. Si nous n'acceptons pas votre demande de réservation, nous vous rembourserons.

DEMANDES DE RÉSERVATION CONDITIONNELLES

- (9) Nous n'acceptons pas les demandes de réservation conditionnelles basées sur des demandes spéciales que vous avez faites, sauf si nous le confirmons dans votre E-mail de Confirmation de Réservation.

DEVIS

- (10) Si nous vous avons fourni un devis, celui-ci restera valide pendant 48 heures, sauf indication contraire de notre part. Si vous choisissez de donner suite au devis, vous devez nous le confirmer par écrit et notre acceptation de votre demande de réservation est toujours soumise à disponibilité au moment de la réservation et aucun contrat ne sera formé tant que nous ne vous aurons pas envoyé un E-mail de Confirmation de Réservation.

SECTION 2 – VOTRE RÉSERVATION

LE RESPONSABLE DE LA RÉSERVATION

- (1) Vous (en tant que **Responsable de la Réservation**) devez accepter les Conditions du Forfait afin de soumettre une demande de réservation. Lorsque vous faites une demande de réservation, vous garantisiez que vous avez l'autorité d'accepter toutes les Conditions du Forfait au nom de votre groupe de voyage (**Groupe**). Vous êtes responsable de vous assurer que tous les membres de votre Groupe respectent les Conditions du Forfait.
- (2) Le contrat de réservation est composé de ces Conditions du Forfait et de votre E-mail de Confirmation de Réservation et est établi entre nous et le Responsable de la Réservation. Nous discuterons uniquement de la réservation avec le Responsable de la Réservation, sauf si nous avons (à notre seule discrétion) convenu avec le Responsable de la Réservation de discuter de la réservation avec un tiers désigné et avons reçu du Responsable de la Réservation une autorisation écrite confirmant les détails du tiers désigné. Le Responsable de la Réservation promet qu'il a l'autorité de faire, modifier et/ou annuler la réservation au nom du Groupe et de chaque membre du Groupe.
- (3) Le Responsable de la Réservation sera responsable de :
 - (a) le paiement intégral de tout dépôt et Solde Final ;
 - (b) le paiement de tous frais de modification ou de frais d'annulation ;
 - (c) la confirmation des détails de toutes les personnes nommées dans la réservation auprès de nous ;
 - (d) la transmission à toutes les personnes de la réservation de toutes les informations que nous émettons, y compris, sans s'y limiter, ces Conditions du Forfait de réservation ; et
 - (e) le comportement des personnes dans la réservation (voir Section 14 Vos Obligations, Section 15 Si les Choses Ne se Passent Pas Comme Prévu et Section 21 Code de Conduite du Client).

SI LE RESPONSABLE DE LA RÉSERVATION NE VOYAGE PAS

- (4) Si le Responsable de la Réservation soumet la demande de réservation mais ne fera pas partie du Groupe, alors la personne inscrite comme Membre du Groupe 1 deviendra le Membre Principal du Groupe. Le Responsable de la Réservation recevra toute la correspondance relative à la réservation et sera le principal contact pour la réservation, sauf indication contraire de votre part par écrit. Le contrat restera avec le Responsable de la Réservation.
- (5) Lorsque le Groupe voyage, le Membre Principal du Groupe sera le principal contact pour le Groupe et recevra toutes les informations de voyage.

VOS INFORMATIONS

- (6) Vous êtes responsable de nous informer rapidement de tout changement dans les informations personnelles fournies pour votre réservation (par exemple un changement d'adresse de correspondance ou de nom). Nous ne serons pas responsables des pertes survenant en raison d'informations incorrectes ou obsolètes fournies par vous ou votre Groupe.
- (7) En cas de modification de vos informations, par exemple les informations de votre passeport ou un changement de nom, le prestataire de services concerné peut vous facturer en plus de nos frais administratifs.

STATUT

- (8) Votre demande de réservation concerne les services d'hébergement/voyage que vous avez sélectionnés et peut inclure des billets de match officiels (**Billets**). Nous appelons cela votre « forfait » et vous confirmerons ces détails par écrit dans un E-mail de Confirmation de Réservation lorsque votre demande de réservation est acceptée.
- (9) Le contenu, la durée et les détails d'un forfait peuvent varier entre la date de publication d'un devis, d'une brochure, de matériel de marketing ou de contenu sur notre site Web et la confirmation de votre réservation. Vous devez vérifier si votre forfait a changé avant de faire votre demande de réservation.

LES TERMES ET CONDITIONS DE VOTRE RÉSERVATION

- (10) Nous nous réservons le droit de modifier ces Conditions du Forfait en fonction des changements législatifs, réglementaires et des Directives et Code de Conduite de l'ABTA.

VOYAGER AVEC DES ENFANTS

- (11) Les enfants de moins de 18 ans se verront refuser le voyage à moins que chaque enfant ne soit accompagné d'un parent ou d'un tuteur. Veuillez nous contacter si vous envisagez de voyager avec des enfants pour discuter des dispositions (voir Section 7 – Informations Générales sur le Voyage).

PRODUITS ET SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

- (12) Votre forfait comprend les produits et services confirmés dans votre E-mail de Confirmation de Réservation. Si vous achetez des produits et services supplémentaires ou des mises à niveau, ils ne font pas partie de votre forfait et seront régis par des conditions générales distinctes. Veuillez noter que les conditions générales d'un tiers peuvent changer entre la réservation de leurs produits ou services et leur utilisation. Sauf si vous réservez et payez des produits et services supplémentaires par notre intermédiaire, nous ne sommes pas responsables de ceux-ci.
- (13) Nous ne garantissons pas que tout service ou produit supplémentaire optionnel mentionné dans nos brochures, sur nos sites Web ou ailleurs sera disponible à la réservation pendant votre séjour et/ou fonctionnera comme annoncé, car ces services ne sont pas sous notre contrôle. Ils peuvent ne pas être disponibles pour diverses raisons et sont strictement soumis à disponibilité. Les prix donnés à l'avance sont indicatifs uniquement. Nous ne serons pas responsables si, pour quelque raison que ce soit, vous ne pouvez pas réserver ces produits ou services supplémentaires.

TRANSFERT DE VOTRE RÉSERVATION

- (14) Votre forfait n'est pas transférable sauf si nous en convenons autrement et le confirmons par écrit. Vous ne devez pas vendre, mettre en vente, donner (y compris pour des dons de charité), mettre aux enchères ou organiser une tombola pour votre forfait, ou toute partie de celui-ci (y compris les billets, l'entrée à des événements spéciaux, etc.), à une autre personne, entreprise ou organisation. Si vous violez cette obligation, l'émetteur des billets peut annuler vos billets et nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation (sans responsabilité envers vous) et de conserver votre argent ou de refuser de transférer votre réservation. Rien dans cette clause n'est destiné à exclure ou limiter vos droits légaux en relation avec votre forfait.
- (15) Le Responsable de la Réservation peut transférer le forfait à une autre personne (**Bénéficiaire**) qui satisfait à toutes les conditions applicables au forfait en nous donnant un préavis raisonnable du transfert. Toute demande de transfert doit être faite par écrit par le Responsable de la Réservation, et le Responsable de la Réservation ainsi que le Bénéficiaire doivent signer notre formulaire de transfert de réservation.
- (16) Le Responsable de la Réservation et le Bénéficiaire seront tous deux responsables du paiement de tous les coûts engagés par nous en ce qui concerne le transfert (voir Sections - 4 et 5) et les frais de novation.
- (17) Plus la demande de transfert est proche de la date de départ, plus il est probable que certains arrangements de voyage ne soient pas transférables et puissent entraîner des frais d'annulation allant jusqu'à 100 % (par exemple, les billets d'avion).
- (18) Si les vols inclus dans votre forfait ont été émis avant la date de transfert, il est très peu probable que les compagnies aériennes puissent transférer le billet au Bénéficiaire. Il est probable qu'il y aura des frais d'annulation de 100 % du coût initial du vol, le Bénéficiaire devant ensuite acheter un nouveau billet (sous réserve de disponibilité).
- (19) Les Conditions Générales des Billets de l'émetteur s'appliqueront au transfert des billets inclus dans un forfait sur lequel nous n'avons aucun contrôle. Il peut ne pas être possible de transférer les billets s'ils ont été nommés (pour des raisons de sécurité) ou ont déjà été envoyés au Responsable de la Réservation avant la date de transfert.
- (20) Nous vous informerons au moment de votre demande de transfert des éventuelles difficultés de transfert, ainsi que des coûts et frais prévus.

RÉSERVATIONS LIÉES

- (21) Si vous demandez de lier votre réservation à celle d'un autre groupe, nous ne pourrions lier que les services inclus dans votre forfait qui sont identiques aux services du forfait de l'autre groupe. Par exemple, il ne serait pas possible de lier des billets (et pour les personnes de s'asseoir ensemble) si les forfaits des groupes contiennent différentes catégories de billets.
- (22) Une demande de liaison de votre réservation doit être faite au moins 8 semaines avant la date de voyage par le Responsable de la Réservation des deux groupes demandant de lier leurs réservations. Si seul un des Réservants Principaux d'un groupe fait une demande de réservation liée, nous ne pourrions pas lier les réservations.
- (23) Il peut ne pas toujours être possible de lier les réservations même lorsque les mêmes services sont inclus dans les forfaits du groupe. Lorsque vous choisissez de lier des réservations, toute liaison est à notre discrétion, la demande de réservation liée ne fait pas partie de votre forfait, et la demande n'est pas une condition du contrat entre nous.

SECTION 3 – PAIEMENT

PAIEMENT DE VOTRE FORFAIT

- (1) Le prix de votre forfait doit être payé en plusieurs versements comme suit :

<i>Événement</i>	<i>Dépôt non-remboursable</i>	<i>Solde Final Dû</i>
Finales de l' European Professional Club Rugby 2026	25% du prix total	Deux mois calendaires avant la date de voyage
Finales de l' European Professional Club Rugby 2027	30% du prix total	Deux mois calendaires avant la date de voyage

- (2) Nous vous facturerons le montant total de votre réservation dans votre E-mail de Confirmation de Réservation et confirmerons les versements et les dates de paiement.
- (3) Si votre réservation est effectuée moins de 10 semaines avant la date du voyage, vous devez payer l'intégralité du voyage.

DÉPÔT NON REMBOURSABLE

- (4) Lorsque vous faites votre demande de réservation, vous devez payer un dépôt par personne qui devient non remboursable dès que nous vous envoyons l'E-mail de Confirmation de Réservation.

MÉTHODES ET PROCESSUS DE PAIEMENT

- (5) Vous pouvez payer par toute méthode de paiement que nous mettons à votre disposition au moment du paiement ou comme indiqué sur notre facture. Les méthodes de paiement disponibles seront indiquées sur l'écran de paiement concerné ou dans la documentation de paiement.
- (6) Lorsqu'un versement ou le paiement du Solde Final est dû, nous vous enverrons un e-mail, un SMS ou un message instantané avant la date d'échéance du paiement avec une demande pour le montant payable et vous fournirons les instructions pour effectuer le paiement.
- (7) Vous devez nous payer en livres sterling. Vous serez responsable de tous les frais bancaires et de change, le cas échéant.

RETARD ET NON-PAIEMENT

- (8) Dans le cas où vous n'êtes pas tenu de verser le dépôt au moment de votre demande de réservation, si vous ne payez pas le dépôt dans les 48 heures ou dans un délai plus court que nous vous notifions à compter de la date de votre demande de réservation, nous nous réservons le droit de considérer votre demande de réservation comme retirée et annulée.
- (9) Si, pour quelque raison que ce soit, nous ne recevons pas les paiements aux dates d'échéance, nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation et d'appliquer des frais d'annulation comme s'il y avait eu une annulation.

TARIFICATION

- (10) Nous nous réservons le droit de modifier les prix de tous les forfaits affichés dans nos brochures ou sur notre site Web.
- (11) Le prix actuel du forfait que vous souhaitez réserver vous sera communiqué avant la confirmation de votre contrat. En cas d'erreur de tarification sur notre site Web, nous vous contacterons avant de confirmer votre réservation.

CE QUI N'EST PAS INCLUS DANS LE PRIX

- (12) Votre E-mail de Confirmation de Réservation spécifiera ce qui est inclus dans le prix de votre forfait.
- (13) Les éléments suivants ne sont pas inclus dans le prix de tout forfait, sauf indication contraire, et vous devez prévoir un budget pour ces dépenses en conséquence : demandes de visa, taxes de départ de l'aéroport de destination, enregistrement anticipé, départ tardif, vaccinations, transport vers et depuis votre point de départ au Royaume-Uni, transport vers et depuis nos événements spéciaux, transport vers et depuis les matchs, assurance, portage, parking, excursions, pourboires, accès Internet, frais d'excédent de bagages, bagages supplémentaires, stockage de bagages, repas, collations et boissons. Ceci n'est pas une liste exhaustive - si cela ne figure pas dans votre E-mail de Confirmation de Réservation, ce n'est pas inclus dans votre forfait.

- (14) Certaines destinations peuvent imposer une taxe de séjour ou une taxe locale similaire. Celle-ci ne sera pas incluse dans le prix de votre forfait, sauf mention contraire dans votre E-mail de Confirmation de Réservation. Il vous incombe de vérifier et de régler ces taxes directement auprès de l'hébergeur/de l'hôtel ou des autorités locales compétentes.

QUI EST RESPONSABLE DU PAIEMENT

- (15) Le Responsable de la Réservation est responsable et redevable du paiement pour tous les membres du Groupe.
- (16) Un tiers peut effectuer un paiement au nom du Responsable de la Réservation ; cependant, le contrat reste avec le Responsable de la Réservation, quel que soit l'auteur du paiement.

REMBOURSEMENT

- (17) Le cas échéant, les remboursements ne seront effectués qu'à la source de paiement d'origine.

DÉPÔTS SUPPLÉMENTAIRES NON REMBOURSABLES

- (18) Des dépôts supplémentaires non remboursables peuvent être exigés pour les mises à niveau et autres produits ou services non standards que vous demandez. Ces dépôts ne font pas partie des conditions d'annulation (*voir Section 6 - Annulation*).
- (19) Si nécessaire, nous vous écrirons pour confirmer quand et comment vous devrez effectuer un paiement supplémentaire.
- (20) Ces paiements supplémentaires peuvent devenir partiellement ou totalement non remboursables si nous avons pris des engagements envers les fournisseurs pour ces services pour lesquels nous ne sommes pas en mesure de recevoir un remboursement complet ou si des frais d'annulation nous sont facturés.

SECTION 4 – FRAIS

FRAIS

- (1) Le prix total du forfait inclut les taxes (sauf indication contraire dans ces Conditions du Forfait). Les coûts et frais supplémentaires que vous pourriez être tenu de payer (et qui ne sont pas inclus dans votre réservation) sont décrits dans cette section.

DOCUMENTS D'IMMIGRATION ET ASSISTANCE

- (2) Le prix total du forfait n'inclut pas les documents d'immigration (par exemple VISAs, ESTA, visa eVisitor, ETA (autorisation de voyage électronique) et toute documentation similaire ou équivalente) ni toute assistance en matière d'immigration. Vous devrez organiser et payer ces documents et services. Nous ne fournissons aucune assistance en matière d'immigration.

SUPPLÉMENT CHAMBRE INDIVIDUELLE

- (3) Sauf indication contraire dans votre E-mail de Confirmation de Réservation, tous nos tarifs et frais sont calculés sur l'occupation totale de la chambre remplie par votre Groupe. Toutes les réservations pour occupation individuelle de chambre (qui peuvent inclure seulement un lit simple) ou les réservations de Groupe de nombre impair (le nombre total dans votre Groupe est inférieur à l'occupation totale des chambres réservées) seront soumises à notre Supplément Chambre Individuelle, sauf accord contraire par écrit.
- (4) Un Supplément Chambre Individuelle sera appliqué si vous modifiez votre réservation et que le nombre total dans votre Groupe est inférieur à l'occupation totale des chambres réservées.

Exemple : Un groupe de quatre a réservé deux chambres doubles. Le Responsable de la Réservation souhaite modifier la réservation en réduisant le Groupe à trois. Comme le nombre total dans le Groupe (3) est inférieur à l'occupation totale des chambres (4), un Supplément Chambre Individuelle serait appliqué en plus des frais de modification du forfait (hors vol).

FRAIS DE PORT/ COURSIER

- (5) Le prix de votre forfait couvre les frais de port pour vos documents et articles (le cas échéant) uniquement au Royaume-Uni (à l'exclusion des Highlands écossais et des îles écossaises où un tarif plus élevé peut être appliqué) pour le Responsable de la Réservation. Si vous demandez un envoi en dehors du Royaume-Uni ou vers les Highlands écossais ou les îles écossaises (et que nous acceptons de le fournir) ou des instructions de livraison spéciales, des frais de port/coursier supplémentaires vous seront facturés avant l'envoi des documents et articles. Nous ne pouvons pas calculer ces frais au moment de votre demande de réservation. Veuillez nous contacter pour plus d'informations si nécessaire.
- (6) Si vous demandez un envoi en dehors du Royaume-Uni (et que nous acceptons de le fournir sous réserve que vous payiez les frais applicables), le(s) colis peuvent nécessiter un dédouanement, ce qui peut entraîner des retards, des taxes et des droits de douane conformément à www.GOV.uk, que vous devrez payer. Vous vous engagez à fournir toutes les informations nécessaires pour que nous puissions organiser la livraison, et ces informations doivent être précises et fournies sans délai. Vous consentez à ce que nous fournissions à la société de livraison vos informations de contact et toute autre information pertinente aux fins de l'expédition. Nous ne pouvons pas suivre ou rappeler les colis une fois qu'ils ont quitté le Royaume-Uni.
- (7) Nous n'enversons aucun colis (ou article) tant que nous n'aurons pas reçu le paiement complet de votre Solde Final.
- (8) Nous ne garantissons pas que vous recevrez un seul colis par réservation, et les articles peuvent arriver en plusieurs colis. Nous ne pouvons pas garantir que tous les colis arriveront en même temps. Les colis peuvent être livrés sans nécessiter de signature. Tous les colis inclus dans une réservation seront envoyés à la même adresse.
- (9) Nous ne serons pas responsables des colis perdus, ni obligés de suivre ou de remplacer les colis ou leur contenu en raison d'une adresse incorrecte ou obsolète fournie par vous ou votre Groupe.

TAXES DE DÉPART

- (10) Des taxes de départ peuvent s'appliquer à votre forfait et vous devrez les payer séparément du prix de votre forfait.

TABEAU DES FRAIS

- (11) Le tableau ci-dessous indique nos frais et charges. Ces frais reflètent notre coût administratif pour modifier une réservation. Certains frais peuvent varier en fonction de la nature de votre demande.

Modification	Frais (£)	Frais (€)
Toute modification du forfait (hors vol)	£25 par Membre du Groupe par modification	26,25 € par Membre du Groupe par modification
Toute modification de vol	£150 par Membre du Groupe par modification	157,50 € par Membre du Groupe par modification
Novation	£150	157,50 €

- (12) Tous les frais sont facturés séparément du contrat de forfait et ne sont pas remboursables. Vous recevrez une facture et devrez effectuer un paiement de 100 % à l'avance avant que votre demande ne soit confirmée.

SECTION 5 – MODIFICATIONS DE VOTRE RÉSERVATION

VOTRE DEMANDE DE MODIFICATION DE VOTRE RÉSERVATION

- (1) Si, après avoir reçu votre E-mail de Confirmation de Réservation, vous souhaitez modifier vos arrangements de voyage de quelque manière que ce soit, veuillez nous contacter pour discuter de vos besoins. Veuillez noter que les modifications peuvent ne pas toujours être possibles.
- (2) Toute demande de modification doit être faite par écrit (y compris par e-mail) par le Responsable de la Réservation.
- (3) Vous devrez payer les frais applicables (comme indiqué dans la Section 4 – Frais) si nous acceptons de modifier votre réservation, ainsi que toute augmentation de prix ou tout frais résultant de la modification. Nous confirmerons les frais et coûts avant de procéder à la modification.
- (4) Sachez que plus la date de départ est proche, plus les modifications sont difficiles et coûteuses. Vous devez nous contacter dès que possible si vous souhaitez envisager de modifier votre réservation.
- (5) Certains arrangements de voyage ne peuvent pas être modifiés une fois la réservation effectuée. Toute modification de ces arrangements pourrait entraîner des frais d'annulation allant jusqu'à 100 % et vous pourriez être tenu de payer le coût des nouveaux services.
- (6) En plus de nos frais (voir Section 4 – Frais), les fournisseurs peuvent nous facturer pour effectuer vos modifications. Si c'est le cas, nous vous refacturerons ces frais. Nos frais seront payables que le fournisseur facture ou non la modification de la réservation.
- (7) Les modifications aux produits et services qui ne font pas partie de votre forfait seront soumises aux termes et conditions applicables à ces produits et services.

SI NOUS MODIFIONS VOTRE FORFAIT

- (8) Nous organisons votre forfait longtemps à l'avance. Compte tenu de ce délai, nous pourrions devoir apporter des modifications insignifiantes à vos arrangements et nous nous réservons le droit de le faire à tout moment. Nous informerons le Responsable de la Réservation de tout changement par écrit dans les plus brefs délais.
- (9) Si nous sommes contraints par des circonstances indépendantes de notre volonté d'apporter un « changement majeur » à votre forfait ou si nous ne pouvons pas satisfaire des exigences spéciales que nous avons acceptées précédemment, nous vous en informerons dès que raisonnablement possible. Vous aurez le choix entre :
- (a) accepter le changement d'arrangements ; ou
- (b) accepter une offre d'arrangements alternatifs de qualité comparable de notre part si disponible (nous rembourserons toute différence de prix si l'alternative est de moindre valeur) ; ou
- (c) annuler votre forfait et recevoir un remboursement complet de toutes les sommes payées pour votre forfait dans les 14 jours suivant votre annulation.
- (10) Nous vous informerons de tout forfait de remplacement que nous proposons, du délai dans lequel vous devez nous faire part de votre décision, et des conséquences d'un défaut de réponse dans ce délai. Si nous ne recevons pas de réponse après deux tentatives de contact à propos de ce changement, nous nous réservons le droit de résilier notre contrat avec vous et de rembourser toutes les sommes payées.
- (11) Si vous choisissez l'option (c) ci-dessus, nous vous rembourserons toute somme que vous nous avez versée et, si vous êtes informé du changement dans les six semaines précédant le départ, nous vous verserons une compensation selon l'échelle suivante :

Compensation par Membre du Groupe					
Période Avant le Départ (jours)	Plus de 42	29 - 41	15 - 28	9 - 14	0 - 8
Montant (£)	AUCUN	£10	£15	£20	£25
Montant (€)	AUCUN	10,50 €	15,75 €	21 €	26,25 €

Un paiement de compensation libère toutes nos responsabilités envers vous et en l'acceptant, vous acceptez de renoncer à tout autre droit que vous pourriez avoir. Si nous devons payer une compensation pour une autre raison, les montants ci-dessus s'appliqueront.

- (12) Si le changement n'est pas un « changement majeur », nous ne fournissons aucune compensation ni remboursement des frais ou autres coûts engagés, et vous n'aurez pas droit à une annulation gratuite.

- (13) Nous ne vous verserons aucune indemnisation si nous sommes contraints d'annuler ou de modifier vos arrangements de voyage, de quelque manière que ce soit, en raison de circonstances inévitables et extraordinaires. Ces circonstances peuvent notamment inclure une guerre, une émeute, un conflit social (y compris une grève), une activité terroriste et ses conséquences, une catastrophe naturelle ou nucléaire, un incendie, un nuage de cendres volcaniques, des conditions météorologiques défavorables, une sécheresse, une modification de la date ou de l'horaire d'un match, une épidémie, une pandémie ou encore des problèmes techniques affectant les transports qui ne pouvaient être raisonnablement évités.
- (14) Les modifications apportées aux événements, services supplémentaires et excursions seront distinctes de votre forfait et ne nous obligeront pas à vous verser une compensation.
- (15) Un changement majeur avant le départ comprend un changement de :
- (a) l'aéroport de départ au Royaume-Uni (à l'exclusion d'un changement entre les aéroports de Londres) ; ou
- (b) l'heure de départ aller ou la durée totale de vos vacances de 12 heures ou plus pour un forfait de 14 jours, ou de 24 heures ou plus pour un forfait de 21 jours (cela ne s'applique qu'une fois que nous vous avons confirmé votre itinéraire final en précisant les détails de votre vol).
- (16) Un changement majeur n'inclut pas un changement :
- (a) de prestataire de services de voyage ;
- (b) du type/moyen de transport (par exemple, vol vers train, autocar vers train, autocar vers avion et vice versa) ;
- (c) de transporteurs et tout changement d'aéroport de départ dans la même localité (par exemple, London City, London Gatwick, London Heathrow, London Luton, London Stansted et London Southend) ;
- (d) de l'événement auquel vous assistez, ou de son annulation ;
- (e) des lieux de match pour un match auquel vous devez assister ;
- (f) des dates et heures prévues des matchs pour lesquels nous fournissons des billets ;
- (g) des éléments supplémentaires tels que les excursions ; ou
- (h) d'hébergement si le nouvel hébergement est de même niveau ou de niveau supérieur.

SECTION 6 – ANNULATION

SI VOUS ANNULEZ VOTRE FORFAIT

- (1) Vous pouvez annuler votre forfait à tout moment avant le début de votre voyage, sous réserve des frais d'annulation indiqués ci-dessous.
- (2) Une annulation ne peut être acceptée que par écrit de la part du Responsable de la Réservation et n'est effective qu'à la date de réception dans nos bureaux.
- (3) Puisque nous engageons des frais en annulant les arrangements de votre forfait :
- (a) nous conserverons tous les dépôts non remboursables que vous nous avez déjà versés ; et
- (b) si le dépôt non remboursable que vous avez payé est inférieur aux frais d'annulation, vous devrez payer la différence ainsi que tout autre coût non remboursable auquel nous nous sommes engagés auprès de nos fournisseurs pour votre réservation avant la date d'annulation.
- (4) L'échelle des frais d'annulation suivante s'appliquera :

Temps avant le départ (jours)	181	180 - 56	55 - 42	41 - 28	27 ou moins
Frais d'annulation en pourcentage du coût total du forfait	Dépôt	25%	50%	75%	100%

- (5) Les frais d'annulation ou retenues indiqués seront appliqués quelle que soit la raison de l'annulation. Cependant, si la raison de votre annulation est couverte par les termes de votre police d'assurance, vous pourrez peut-être récupérer ces frais auprès de votre assureur.
- (6) Au minimum, vos dépôts non remboursables et frais d'annulation seront conservés pour couvrir les coûts de la vente et de la revente ultérieure (si possible). Il s'agit d'une estimation prévisionnelle de nos pertes dues à votre annulation, peu importe si nous revendons votre forfait ou non. Veuillez noter que si des dispositions spéciales ont été prises pour vous, les frais d'annulation seront plus élevés, car nos pertes augmenteront également en raison de la nature sur mesure des arrangements et de l'impossibilité probable de revente. Veuillez noter que nous ne sommes pas tenus de revendre votre forfait annulé.
- (7) Si vous avez annulé votre forfait et que vous avez droit à un remboursement, vous le recevrez dans les 14 jours suivant la date à laquelle nous confirmons l'annulation.

ANNULATION ET CIRCONSTANCES INÉVITABLES ET EXTRAORDINAIRES

- (8) Vous pouvez annuler votre réservation sans payer de frais d'annulation si l'exécution de votre forfait, ou le transport des membres de votre groupe vers votre destination, est significativement affecté par des circonstances inévitables et extraordinaires à la destination de votre forfait ou à proximité immédiate. Dans de telles circonstances, nous organiserons la résiliation de votre réservation et vous recevrez un remboursement complet. Nous respecterons les conseils fournis par le Ministère des Affaires étrangères, du Commonwealth et du Développement du Royaume-Uni.

ANNULATIONS ET MODIFICATIONS POUR LES AMENDEMENTS NON REMBOURSABLES

- (9) Lorsque vous optez pour des mises à niveau, des arrangements de voyage sur mesure ou d'autres arrangements spéciaux, nous pouvons engager des sommes en votre nom auprès du fournisseur final. Souvent, le fournisseur final exigera que nous payions un montant non remboursable pour garantir ces services. Si vous annulez un forfait et que nous ne pouvons pas récupérer les sommes auprès du fournisseur final pour ces arrangements, nous vous facturerons ce montant ou le déduirons de tout remboursement en plus des frais d'annulation indiqués dans les conditions applicables à cet élément supplémentaire. Les annulations pour des événements et autres produits ou services supplémentaires sont traitées selon les conditions spécifiques au produit ou service supplémentaire.
- (10) Si vous êtes tenu de payer pour toute modification de votre forfait et que nous exigeons le paiement intégral pour cette modification au moment de la modification, ce paiement sera un dépôt non remboursable et l'échelle des frais d'annulation ci-dessus ne s'appliquera pas.

Exemple 1: Le coût du forfait pour deux personnes est de £5,000. Le Responsable de la Réservation demande une modification des vols dans le forfait. Le Responsable de la Réservation est informé que la modification est non remboursable et nécessitera un paiement intégral de £2,000 pour le vol et de £300 de frais d'administration. Le Responsable de la Réservation a payé £7,000 et £300 de frais d'administration. 60 jours avant le voyage, le Responsable de la Réservation souhaite annuler la réservation. Le Responsable de la Réservation recevra £2,500 (soit 50 % du coût

du forfait). Nous conserverons £4,800 correspondants à 50 % du coût du forfait, 100 % de l'amendement non remboursable et les £300 de frais d'administration.

Exemple 2: Le coût du forfait pour deux personnes est de £5,000. Le Responsable de la Réservation demande une modification des vols dans le forfait. Le Responsable de la Réservation est informé que la modification ne nécessite pas de paiement intégral, mais que le coût du forfait (et les paiements d'acomptes suivants) a augmenté de £2,000, pour un total de £7,000. Le Responsable de la Réservation paie les £300 de frais d'administration. 60 jours avant le voyage, le Responsable de la Réservation souhaite annuler la réservation. Le Responsable de la Réservation recevra £3,500 (soit 50 % des coûts du forfait). Nous conserverons £3,800 correspondants à 50 % des coûts du forfait et les £300 de frais d'administration.

- (11) Si vous souhaitez modifier les vols inclus dans votre forfait et que les billets ont été émis avant la date à laquelle vous faites votre demande de modification, il est très peu probable que les compagnies aériennes puissent transférer ou modifier le vol. Il est probable qu'il y aura des frais d'annulation de 100 % du coût initial du vol, et vous devrez acheter le nouveau vol (sous réserve de disponibilité). Voir la Section 11 – Vols pour plus d'informations sur l'émission des billets d'avion.

ANNULATION D'UN MEMBRE DU GROUPE UNIQUEMENT

- (12) Si vous avez fait une réservation de groupe et souhaitez annuler une partie du forfait pour un membre du groupe, mais que le reste du groupe souhaite toujours voyager, les frais d'annulation s'appliqueront comme ci-dessus mais en fonction du coût total du forfait au prorata attribué à ce membre du groupe. Si cette modification crée un nombre impair au sein de votre groupe, vous devrez payer le supplément chambre individuelle (voir Section 4 – Frais).

NON-UTILISATION DES SERVICES

- (13) Si vous choisissez de ne pas bénéficier d'une partie des services réservés ou si vous terminez votre séjour ou voyage en cours de route, vous n'aurez droit à aucun remboursement pour les produits et services non utilisés.

SI NOUS ANNULONS VOTRE FORFAIT

- (14) Nous nous réservons le droit d'annuler votre réservation. Nous n'annulerons pas vos arrangements de voyage après le paiement du Solde Final, sauf :
- (a) en cas de circonstances inévitables et extraordinaires; ou
- (b) en cas de non-paiement de toute échéance à la date prévue ou du Solde Final ou;
- (c) si vous êtes en violation grave de ces Conditions du Forfait (par exemple, les Conditions Générales des Billets ou la Section 21 Code de Conduite du Client); ou
- (d) si le nombre minimum requis pour que la réservation soit confirmée n'est pas atteint.

Les circonstances inévitables et extraordinaires signifient une situation hors de notre contrôle, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées même si toutes les mesures raisonnables avaient été prises.

Le nombre minimum requis vous sera communiqué dans le devis et sera précisé dans l'E-mail de Confirmation de Réservation, ainsi que le délai dans lequel nous devons vous informer si la réservation doit être annulée.

- (15) Si nous annulons votre forfait (autrement que pour non-paiement de vos acomptes ou pour une violation grave de ces Conditions du Forfait, par exemple une violation de la Section 21 - Code de Conduite du Client), vous pouvez accepter une offre de forfait de remplacement de qualité comparable de notre part, si disponible (nous rembourserons toute différence de prix si l'alternative est de moindre valeur), ou vous pouvez obtenir un remboursement de toutes les sommes payées.

Si l'annulation de vos arrangements de voyage est nécessaire, pour des raisons autres que des circonstances indépendantes de notre volonté ou votre non-paiement, nous vous verserons une compensation équivalente au niveau de compensation suivant :

Nombre de jours avant le départ où nous vous informons de l'annulation	Plus de 56 jours	55 - 43 jours	42 - 21 jours	20 - 8 jours	7 - 0 jours
Montant de la compensation par Membre du Groupe payant intégralement (£)	AUCUN	£10	£20	£30	£40
Montant de la compensation par Membre du Groupe payant intégralement (€)	AUCUN	10,50 €	21 €	31,50 €	42 €

- (16) Si nous annulons votre forfait parce que vous êtes en violation grave de ces Conditions du Forfait (par exemple, les Conditions Générales des Billets ou la Section 21 – Code de Conduite du Client), le contrat avec nous prendra fin immédiatement et nous n'aurons plus aucune responsabilité envers vous.

SECTION 7 – INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LE VOYAGE

VOYAGE ACCESSIBLE ET BESOINS PARTICULIERS

- (1) Tout le monde est bienvenu pour voyager avec nous, mais nous devons savoir si vous avez besoin d'assistance pour les vols, l'hébergement, les stades, les lieux d'événements ou les services de voyage, si vous avez une mobilité réduite ou une condition médicale pouvant affecter votre capacité à voyager avec nous.
- (2) En raison de la nature des événements sportifs dans de grands stades, il peut y avoir de longues marches, des files d'attente, un temps de déplacement prolongé, un espace limité et d'autres aspects pratiques liés aux grandes foules. La distance entre les parkings ou les transports locaux et les stades peut ne pas être connue avant l'événement. Si vous avez des inquiétudes quant à la convenance pour l'un des membres de votre groupe, veuillez nous contacter.
- (3) Veuillez nous contacter pour discuter de vos besoins si vous pensez qu'un membre de votre groupe a une condition médicale ou un handicap qui pourrait affecter sa participation active aux activités du forfait.
- (4) Vous devez nous informer de vos besoins spécifiques lors de votre demande de réservation afin que nous puissions faire des arrangements avec nos fournisseurs.
- (5) Les besoins particuliers ne sont pas toujours possibles, sont soumis à disponibilité et peuvent entraîner des frais supplémentaires. Si nous estimons raisonnablement que nous ne pouvons pas répondre aux besoins particuliers de la personne concernée, nous nous réservons le droit de vous en informer. Vous pourriez être amené à remplir un questionnaire ou à fournir des informations supplémentaires rapidement sur notre demande.

CONSEILS AUX VOYAGEURS DU FOREIGN, COMMONWEALTH & DEVELOPMENT OFFICE (FCDO)

- (6) Si vous voyagez en dehors de la Grande-Bretagne, nous vous conseillons de consulter régulièrement les conseils aux voyageurs du FCDO avant de partir. Le FCDO fournit des conseils spécifiques sur la plupart des destinations dans le monde. Ceux-ci sont disponibles sur www.gov.uk/knowbeforeyougo.

EXIGENCES EN MATIÈRE DE PASSEPORT, DE VISA ET DE SANTÉ

- (7) Il est de la responsabilité du Responsable de la Réservation de vérifier que le groupe :
 - (a) est en possession de passeports valides et de tout visa approprié. Vous devez vérifier les exigences de passeport et de visa bien à l'avance, en particulier si vous n'êtes pas titulaire d'un passeport britannique (voir Section 4 – Frais). Tout frais, amende, etc., pouvant être imposé par les autorités au Royaume-Uni ou à l'étranger pour non-respect des règlements dans ce domaine sera refacturé au Responsable de la Réservation ;
 - (b) a consulté un professionnel de santé bien avant la date de départ pour s'assurer que vous et votre groupe êtes en forme pour voyager et connaître les vaccinations ou inoculations recommandées pour la destination choisie. Veuillez consulter www.fitfortravel.nhs.uk et www.travelhealthpro.org.uk ;
 - (c) a consulté les conseils du National Travel Health Network and Centre et NHS Choices concernant le voyage avec des médicaments et contacté l'ambassade, le haut-commissariat ou le consulat des pays de destination pour obtenir des informations supplémentaires. Veuillez consulter <https://www.gov.uk/guidance/foreign-travel-checklist#before-you-go>.
- (8) Les médicaments et équipements médicaux peuvent nécessiter une déclaration préalable aux autorités douanières locales. Vous devrez peut-être emballer les médicaments et équipements médicaux conformément aux exigences des douanes locales et des autorités, et présenter une lettre d'un médecin ou une copie de l'ordonnance pour pouvoir les introduire dans le pays. Il est de votre responsabilité de vérifier si de telles restrictions s'appliquent aux médicaments ou équipements médicaux que vous prévoyez d'emporter.
- (9) Si votre vol inclut un transit dans un autre pays, vous devrez vous conformer aux exigences d'entrée de ce pays. Si votre itinéraire de voyage inclut une escale ou un séjour à l'étranger, vous pourriez devoir obtenir et payer un VISA (ou documents d'immigration équivalents avant le départ) (voir Section 4 – Frais). Veuillez consulter <http://www.gov.uk/knowbeforeyougo> pour plus d'informations sur les exigences d'entrée des pays.
- (10) Nous n'acceptons aucune responsabilité ou obligation si un membre du Groupe ne peut pas voyager parce qu'il n'a pas respecté les exigences en matière de voyage, passeport, visa, vaccination, test ou immigration ou ne possède pas les documents de voyage nécessaires (y compris, sans limitation, les certificats de vaccination, kits de test et autres documents requis).
- (11) La plupart des pays exigent maintenant que les passeports soient valides pendant au moins 6 mois après la date de retour. Si votre passeport est dans sa dernière année de validité, vous devez vérifier auprès de l'ambassade du pays que vous visitez.

- (12) Les exigences en matière de passeport, de visa et de santé changent régulièrement, et vous devez donc vérifier et surveiller continuellement ces exigences jusqu'à votre date de retour, tant en ce qui concerne les pays de destination ou de transit, que les exigences de retour au Royaume-Uni.
- (13) Vous acceptez de nous rembourser pour toute amende ou autre perte que nous pourrions encourir en raison de votre non-respect de ces exigences.

ARRIVÉES

- (14) Les douanes/polices des frontières restreignent ce que vous pouvez apporter dans un pays à votre arrivée et effectuent des inspections aux frontières. Veuillez consulter <http://www.gov.uk/knowbeforeyougo> pour plus d'informations sur les exigences douanières.

VOYAGER AVEC DES ENFANTS

- (15) Vous devez nous informer de la présence d'enfants dans votre groupe. Chaque prestataire de services de voyage applique des règles différentes concernant les enfants, et vous devez vous assurer de respecter ces règles.
- (16) Il est recommandé que les enfants voyagent dans un siège adapté à leur âge. Vous êtes responsable de fournir et d'installer le siège vous-même. Bien qu'un siège de voyage pour enfant soit recommandé, il peut ne pas toujours être possible de l'installer sur certains services de transport des prestataires.
- (17) Tout siège de voyage pour enfant laissé dans un véhicule est laissé à vos risques. Nous ne serons pas responsables de toute perte ou dommage d'un siège de voyage pour enfant laissé dans un véhicule.
- (18) Il peut ne pas être possible de modifier votre réservation pour faciliter le voyage avec des enfants.
- (19) Nous et nos fournisseurs ne sommes pas en mesure de fournir des lits parapluie.

OBJETS PERDUS ET EFFETS PERSONNELS LAISSÉS

- (20) Vous transportez vos bagages et objets de valeur à vos propres risques, et nous ne serons pas responsables de la perte, du vol ou de l'endommagement de vos effets personnels.
- (21) Nous ne sommes pas tenus de retourner à l'hébergement, aux services de voyage, aux événements ou aux excursions utilisés par les membres du groupe pour récupérer des effets personnels laissés par vous ou un membre du groupe. Les prestataires d'hébergement, de transport, d'événements et d'excursions ne sont pas obligés de conserver ou de retourner les objets perdus. Toute assistance pour le retour des objets perdus par nous ou les prestataires peut entraîner des frais supplémentaires.

SECTION 8 – ASSURANCE VOYAGE

VOYAGER AVEC NOUS

- (1) Nous considérons qu'une assurance voyage adéquate auprès d'une compagnie d'assurance réputée est essentielle et, à ce titre, nous en faisons une condition de notre contrat avec vous. Votre assurance voyage doit couvrir les frais d'annulation, les frais médicaux, la perte de bagages ou d'argent, les réclamations en responsabilité civile, la participation aux activités et les frais d'assistance (y compris le rapatriement) en cas d'accident, de blessure, de maladie (y compris une couverture complète pour le Covid-19) ou de décès.
- (2) Vous promettez et vous engagez, en votre nom et au nom de chaque membre du groupe, à :
- (a) souscrire une assurance voyage ;
 - (b) ne pas nous tenir responsables des coûts engagés par un membre de votre groupe en raison de votre (ou leur) manquement à souscrire une assurance adéquate ; et
 - (c) nous indemniser pour tout coût engagé par un membre du groupe en raison de votre (ou de chaque membre du groupe) manquement à souscrire une assurance adéquate.
- (3) La confirmation de ce qui précède ne limite ni n'exclut en aucune manière vos droits légaux, ni nos obligations envers vous en cas de manquement des prestataires de votre voyage (tels qu'une compagnie aérienne ou un hébergeur). En réservant un voyage à forfait auprès de nous, vous acceptez l'indemnisation décrite ci-dessus ainsi que celle précisée lors du processus de réservation.
- (4) En général, la plupart des polices d'assurance appliquent des limites et des exclusions en fonction du coût du voyage à forfait et de votre séjour à l'étranger au cours d'une année donnée. Il vous appartient de vérifier que votre police d'assurance vous couvre correctement.
- (5) De plus, il vous incombe de vous assurer que votre police ne contient aucune clause d'exclusion relative aux activités ou excursions prévues pendant le voyage à forfait.
- (6) C'est votre choix, mais nous vous recommandons de souscrire une assurance voyage dès que possible après la confirmation de votre réservation, car la plupart des polices d'assurance voyage couvrent les annulations et autres événements survenant avant la date du voyage.
- (7) Tous les commentaires concernant l'assurance sont fournis à titre général et ne constituent pas des conseils ou recommandations financiers réglementés. En cas de doute, vous devriez en parler à votre courtier/fournisseur d'assurance.

SECTION 9 – INCLUSIONS ET EXTRAS

ÉVÉNEMENTS

- (1) Si la participation à l'un de nos événements (physique ou virtuel) est incluse dans votre E-mail de Confirmation de Réservation, nous confirmerons les détails de votre participation ainsi que les inclusions de l'événement dans votre itinéraire final ou la documentation de l'événement.

CONDITIONS RELATIVES À TOUS LES ÉVÉNEMENTS

- (2) Nous ou nos prestataires de services pouvons refuser l'accès ou procéder à l'expulsion si vous ou un membre de votre groupe adoptez un comportement inapproprié (y compris, mais sans s'y limiter, un comportement agressif ou en état d'ébriété) et/ou ne respectez pas les consignes. Nous ou nos prestataires de services pouvons également refuser l'accès ou procéder à l'expulsion pour se conformer à toutes les lois applicables.
- (3) Si nous sommes empêchés de tenir l'événement pour des raisons indépendantes de notre volonté, aucun remboursement ne sera accordé.
- (4) Lors de nos événements, il est possible que nous bénéficions d'un accès privilégié à des célébrités, entraîneurs ou joueurs, invités à s'exprimer librement afin de vous offrir une expérience enrichissante. Afin de garantir un environnement où ils se sentent à l'aise, nous vous demandons de vous abstenir d'enregistrer (audio et/ou vidéo) ou de diffuser publiquement tout ou partie de l'événement. La photographie reste autorisée pour les événements physiques uniquement.
- (5) La présence des célébrités, entraîneurs et joueurs à un événement est à notre entière discrétion. Vous reconnaissez que les personnes annoncées peuvent changer à tout moment sans préavis. De plus, la date, l'heure, le lieu ou la plateforme virtuelle de l'événement peuvent être modifiés pour des raisons indépendantes de notre volonté. Nous ne serons pas responsables des frais liés à vos arrangements inutilisés.
- (6) Les célébrités, entraîneurs ou joueurs présents à l'événement ont la liberté d'exprimer leurs opinions personnelles. Vous reconnaissez que leurs points de vue ne reflètent pas nécessairement ceux de notre organisation ou de nos partenaires commerciaux.
- (7) Nous n'avons aucun contrôle sur le langage ou les expériences exprimés par les célébrités, entraîneurs ou joueurs présents. Un langage réservé aux adultes peut être utilisé et peut ne pas convenir aux enfants.
- (8) Des photographes et réalisateurs seront présents à l'événement et pourront capturer votre image. L'accès à l'événement implique que vous et votre groupe consentiez à l'utilisation et à la publication de votre image par nous, à des fins jugées appropriées (y compris à des fins de marketing).

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES ÉVÉNEMENTS PHYSIQUES

- (9) Votre groupe devra respecter les conditions d'accès au lieu, y compris les politiques de comportement acceptable. Si vous ne pouvez pas ou choisissez de ne pas participer à l'événement, aucun remboursement ni équivalent en espèces ne sera proposé. Votre droit d'accès à l'événement est non transférable et soumis à notre discrétion.
- (10) Le transport vers et depuis l'événement est à votre charge, sauf indication contraire dans votre E-mail de Confirmation de Réservation ou votre itinéraire.
- (11) Lorsque des repas et boissons sont fournis, ils sont alloués en fonction du nombre de participants, mais peuvent être en rupture de stock. Les repas et boissons ne peuvent pas être emportés en dehors de l'événement.
- (12) Sauf indication dans votre documentation de voyage, aucune place réservée ne sera attribuée à vous ou à votre groupe lors des événements, et les sièges seront disponibles selon le principe du premier arrivé, premier servi. Bien que nous nous efforcions de garantir un nombre suffisant de sièges, certains événements peuvent nécessiter de rester debout. À la discrétion de l'organisateur, certains sièges peuvent être réservés.

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES ÉVÉNEMENTS VIRTUELS

- (13) Nous vous informerons par e-mail des modalités d'accès à l'événement virtuel ainsi que des exigences matérielles et logicielles nécessaires.
- (14) Il vous incombe de vous assurer que vous disposez de la technologie adéquate pour accéder à l'événement virtuel. Nous ne serons pas responsables des frais associés.
- (15) Nous pouvons suspendre l'événement virtuel pour résoudre des problèmes techniques ou effectuer des ajustements mineurs.

ACCÈS AUX ATTRACTIONS

- (16) Si votre forfait comprend des billets d'entrée à une attraction, une sortie, un spectacle ou une représentation, ces billets seront soumis aux conditions générales de l'émetteur des billets ainsi qu'aux conditions d'accès du lieu.

- (17) Une fois les billets envoyés, ils ne peuvent pas être remplacés en cas de perte, de vol, de dommage ou de détérioration après livraison.
- (18) Aucun remboursement en espèces n'est possible si vous n'utilisez pas vos billets d'entrée.

MERCHANDISE

- (19) Si votre forfait comprend des articles de merchandising, vous devrez indiquer les tailles pour vous et votre groupe au moment de l'achat de votre forfait ou à une date ultérieure.
- (20) Veuillez noter que les tailles peuvent varier selon les fournisseurs. Nous fournirons des guides des tailles lorsqu'ils sont disponibles, mais ceux-ci sont donnés à titre informatif uniquement. Nous nous efforcerons de vous fournir la taille la plus proche si votre taille n'est pas disponible. Les tailles des articles de merchandising dépendent des stocks disponibles. Une fois la taille sélectionnée, il ne sera pas possible de la modifier. Certains articles peuvent être disponibles uniquement en tailles unisexes. Les femmes peuvent recevoir des tailles pour hommes si la taille équivalente pour femmes n'est pas disponible.
- (21) Si vous avez besoin de tailles pour enfants, vous devez nous le faire savoir au moment de la réservation. Nous ferons de notre mieux pour fournir des tailles pour enfants, mais cela dépendra des stocks disponibles.
- (22) Vous reconnaissez que, lorsque le merchandising est inclus dans votre forfait, les articles des packs pour enfants, hommes et femmes peuvent différer.
- (23) Nous n'acceptons pas les retours ou les échanges d'articles de merchandising, sauf en cas de défaut ou de dommage avéré. Dans ce cas, nous remplacerons ou réparerons l'article défectueux/détérioré à nos frais. Vous serez responsable du retour de l'article et nous vous rembourserons les frais raisonnables engagés.
- (24) Si votre forfait comprend des articles de merchandising, ceux-ci seront expédiés à l'adresse fournie lors de la réservation. La date de livraison sera à notre entière discrétion.
- (25) Lorsque votre Forfait comprend des articles de merchandising, nous n'organiserons pas leur livraison à votre destination de voyage.
- (26) Si vous annulez votre forfait avant que nous ne vous ayons fourni les articles inclus, vous ne recevrez pas ces articles, et cela n'affectera pas les frais d'annulation applicables.
- (27) Si des marchandises vous ont été fournies et si un remboursement partiel ou total est dû en cas d'annulation, la valeur de la marchandise ne sera pas remboursée et ces montants seront déduits du remboursement qui vous a été accordé.

HOSPITALITÉ OFFICIELLE

- (28) Si nous proposons des produits d'hospitalité officielle comme ajout ou inclusion dans votre forfait, ces produits seront soumis aux conditions générales du fournisseur d'hospitalité officielle, disponibles sur demande, ainsi qu'à des conditions supplémentaires que nous vous communiquerons.

INCLUSIONS ET SUPPLÉMENTS

- (29) Pour toute inclusion ou supplément réservé(e) et soumis(e) à des conditions générales distinctes, un contrat distinct est établi et ne fait pas partie de votre forfait. Si vous réservez des inclusions ou suppléments indépendamment, nous ne sommes pas responsables de leur fourniture ni de tout ce qui se passe pendant la fourniture des services par le prestataire. Ces inclusions ou suppléments seront soumis(e)s aux conditions générales du prestataire.

EXCURSIONS

- (30) Votre Groupe devra se conformer aux conditions générales du fournisseur d'excursion pour assister et participer à toute excursion incluse dans votre forfait. Le Responsable de la Réservation est chargé de s'assurer que le Groupe est informé et respecte ces conditions.
- (31) Si vous réservez une excursion avec des conditions générales distinctes, un contrat séparé sera formé et ne fera pas partie de votre forfait. Si vous réservez des excursions de manière indépendante, nous ne sommes pas responsables de leur prestation ou de tout incident qui pourrait survenir.
- (32) Les enfants et les bébés peuvent ne pas être autorisés à participer aux excursions. Lorsqu'ils sont autorisés à y participer.
- (33) Aucun tarif enfant n'est disponible, sauf indication contraire dans la description de l'excursion ou dans le récapitulatif des coûts. Dans ce cas, les catégories d'âge suivantes s'appliquent:

(a) Enfant : de 4 à 12 ans

(b) Jeune : de 13 à 17 ans

(c) Adulte : 18 ans et plus

- (34) Aucun supplément ne sera facturé pour un bébé, à condition qu'il soit assis sur les genoux de son parent ou de son tuteur légal. Veuillez noter que les repas pour bébés ne sont pas inclus et doivent être fournis par le parent ou le tuteur légal. Veuillez également noter que les installations destinées à l'alimentation et au change des bébés peuvent ne pas être disponibles.
- (35) Certaines excursions peuvent inclure de longues marches, des files d'attente, des temps de trajet prolongés, des espaces limités et d'autres contraintes pratiques. Si vous avez des préoccupations quant à la pertinence pour votre groupe, veuillez nous contacter.
- (36) Si vous choisissez d'annuler une excursion ou ne vous présentez pas à l'heure prévue, aucun remboursement ni équivalent en espèces ne sera disponible. Cela est dû aux frais d'annulation facturés par le fournisseur.
- (37) Tous les effets personnels (par exemple téléphone portable ou appareil photo) emportés lors des excursions sont à vos risques, et nous ne serons pas responsables en cas de perte, vol ou dommage.
- (38) Si vous réservez des excursions de manière indépendante, que ce soit avant votre départ ou pendant votre voyage, nous n'assumerons aucune responsabilité en cas de problème.
- (39) Le fournisseur de l'excursion est responsable de la prestation complète de l'excursion (y compris les transferts, le cas échéant). Vérifiez ce qui est inclus, car certains services comme les repas peuvent être en supplément. Le contenu ou l'itinéraire peut être modifié en raison de conditions climatiques ou d'autres contraintes, sans que nous soyons responsables ni que des remboursements soient effectués.
- (40) La décision concernant la tenue de l'excursion (et son format) revient exclusivement au fournisseur. Si vous choisissez de ne pas participer en raison, par exemple, des conditions météorologiques, aucun remboursement ne sera accordé.
- (41) La présence de célébrités, entraîneurs ou joueurs lors des excursions est à notre discrétion, et les personnes annoncées peuvent changer sans préavis. De même, la date, l'heure et le lieu de l'excursion peuvent être modifiés pour des raisons indépendantes de notre volonté. Nous ne serons pas responsables des frais engagés pour des arrangements devenus inutiles.
- (42) Les célébrités, entraîneurs ou joueurs présents ont la liberté d'exprimer leurs opinions personnelles, qui ne reflètent pas nécessairement celles de notre organisation ou de nos partenaires commerciaux.
- (43) Le fournisseur d'excursions peut imposer des restrictions d'âge, de santé, de taille ou de poids pour des raisons de sécurité. Ces informations sont généralement disponibles sur notre site. Si vous ne respectez pas ces exigences, vous pourriez être empêché de participer sans remboursement.
- (44) Sauf indication contraire, l'excursion n'inclut pas le transport, la nourriture, les boissons, les vêtements ou l'équipement nécessaire.
- (45) Si le transport est inclus, les lieux de prise en charge et de dépose seront indiqués dans votre documentation finale. Toute absence au point de départ entraînera votre exclusion sans remboursement.
- (46) Si la nourriture est incluse, nous ne garantissons pas de pouvoir répondre à des exigences alimentaires spécifiques.
- (47) Les places sont attribuées selon le principe "une personne par siège". Les bagages à main doivent pouvoir être placés sous le siège ou dans les compartiments prévus.
- (48) Vous et votre groupe reconnaissez que l'excursion est fournie conformément aux conditions générales du prestataire d'excursion ainsi qu'à toutes autres instructions raisonnables qu'il pourrait donner de temps à autre, auxquelles vous acceptez de vous conformer. Les conditions générales du prestataire d'excursion peuvent être modifiées à tout moment.
- (49) Vous acceptez de ne pas causer de nuisances au prestataire d'excursion ou aux autres participants. Si vous causez des dommages à un équipement ou une blessure à une autre personne pendant l'excursion, vous serez entièrement responsable des frais y afférents. Si nous devons payer des dommages ou frais au prestataire d'excursion à la suite de vos actions, vous acceptez de nous rembourser un montant équivalent.
- (50) Vous acceptez de ne pas consommer d'alcool ou de nourriture chaude dans les moyens de transport liés à l'excursion. Il est interdit de fumer, y compris avec des cigarettes électroniques, dans ces moyens de transport, même si le prestataire de services l'autorise.
- (51) Certains prestataires d'excursion peuvent vous proposer d'acheter des cadeaux ou des activités supplémentaires. Ces achats sont à votre entière discrétion et à vos propres risques et ne sont pas inclus dans le coût de l'excursion.
- (52) Vous devez respecter toutes les instructions raisonnables du prestataire d'excursion. Si, de l'avis raisonnable du prestataire, votre comportement est perturbateur, menaçant ou abusif, ou qu'il met en danger ou compromet le confort, le bien-être ou l'harmonie du groupe ou des autres participants, le prestataire peut exiger que vous quittiez l'excursion à tout moment. En cas de retrait anticipé, aucun remboursement ni compensation ne vous sera accordé, et nous pourrions réclamer un remboursement pour les coûts ou dépenses occasionnés par votre comportement.

- (53) Si vous décidez de ne pas participer à l'intégralité de l'excursion ou de la quitter avant son terme, vous n'aurez droit à aucun remboursement pour les prestations non consommées.
- (54) Nous pourrions vous fournir un bon d'excursion, nécessaire pour participer. Une fois émis, ces bons ne pourront pas être remplacés en cas de perte, vol, détérioration ou dommage après leur livraison.
- (55) Aucun remboursement en espèces ne sera accordé si vous n'utilisez pas votre bon d'excursion.
- (56) Vous ne devez ni transférer, ni revendre, ni proposer, ni rendre disponible une excursion achetée auprès de nous.
- (57) Vous et tous les membres de votre groupe participant ou assistant à une excursion devez disposer d'une assurance adéquate. Il est de votre responsabilité de vérifier si les activités prévues dans le cadre de l'excursion sont couvertes par votre police d'assurance voyage.

EXIGENCES SPÉCIALES ET VOYAGES ACCESSIBLES

- (58) Veuillez nous informer dès que possible si vous avez des exigences alimentaires spécifiques. Nous coordonnerons avec nos fournisseurs et vous confirmerons les arrangements possibles. Nous ne sommes pas responsables de la capacité du fournisseur à répondre à vos exigences alimentaires spécifiques. Ces demandes spéciales peuvent entraîner des frais supplémentaires.
- (59) Veuillez nous informer dès que possible si vous avez besoin d'une assistance particulière pour voyager, par exemple un accès en fauteuil roulant. Nous nous coordonnerons avec nos fournisseurs et vous confirmerons les arrangements possibles. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins spécifiques, mais ceux-ci ne sont pas toujours réalisables, sont soumis à disponibilité et peuvent entraîner des frais supplémentaires.

SECTION 10 – HÉBERGEMENT

CLASSEMENT DE L'HÉBERGEMENT

- (1) Si applicable, la catégorie de billet incluse dans votre forfait n'a aucune corrélation avec le classement ou la catégorie de l'hébergement.
- (2) Vous reconnaissez avoir reçu des informations suffisantes pour évaluer si l'hébergement convient à vos besoins, indépendamment de la classification que nous avons indiquée. Vous ne devez pas vous fier à nos systèmes de classification ou à ceux locaux pour déduire les installations ou les standards de l'hébergement.
- (3) Toutes les photographies et informations fournies sur l'hébergement sont uniquement destinées à des fins d'illustration et ne doivent pas être considérées comme des représentations littérales des installations, hébergements ou services proposés, sauf indication contraire. Ces informations et photographies nous sont fournies par les prestataires d'hébergement, et nous ne pouvons garantir leur exhaustivité ou leur exactitude.
- (4) Bien qu'un hôtel puisse annoncer certaines installations sur son propre site web, nous ne pouvons garantir leur disponibilité.

CONDITIONS D'OCCUPATION DE L'HÉBERGEMENT

- (5) Nos prestataires d'hébergement ont des conditions d'occupation que vous devrez accepter au moment de votre enregistrement. Ces conditions sont souvent disponibles sur le site web du prestataire d'hébergement et peuvent être mises à jour. Vous devez accepter ces conditions lors de votre séjour.

TYPE ET CONFIGURATION DE LA CHAMBRE

- (6) Le type et la configuration de votre chambre seront spécifiés dans votre E-mail de Confirmation de Réservation. Toutefois, vous reconnaissez que nous ou le prestataire d'hébergement pouvons modifier ces éléments à notre discrétion et à court préavis. Comme ce droit est réservé au prestataire dans notre contrat, nous ne sommes pas responsables de ces changements.

VOTRE HÉBERGEMENT

- (7) Votre hébergement sera mentionné dans votre E-mail de Confirmation de Réservation, sauf si vous avez réservé un forfait avec hébergement non nommé, auquel cas il sera confirmé avant votre départ.
- (8) Sauf indication contraire, les éléments suivants ne sont pas inclus dans le prix du forfait et vous devrez en prévoir les coûts : enregistrement anticipé, portage, départ tardif, frais de stockage, service en chambre, achats au mini-bar, accès à internet, appels téléphoniques, services de télévision payante, accès au spa ou à la piscine, parking, repas ou boissons (sauf si le petit-déjeuner est inclus) ou tout autre service. Tous les frais supplémentaires devront être réglés par votre groupe avant votre départ.
- (9) Tous les hébergements ne disposent pas nécessairement des équipements suivants : espaces de restauration, réception ouverte 24h/24, bars, service en chambre, Wi-Fi/accès internet, spa, installations de fitness et de piscine, coffres-forts (dans les chambres ou sur place), climatisation ou chauffage contrôlable individuellement, ou autres services.
- (10) Tous les types d'hébergement ne proposent pas un service de ménage quotidien dans les chambres, y compris le changement des serviettes et le renouvellement des articles de toilette.
- (11) Vous reconnaissez que nous n'avons aucun contrôle sur le design, la disposition, l'attribution des étages ou les vues des chambres fournies dans le cadre de votre forfait. Par conséquent, nous ne pouvons garantir que vos demandes spécifiques seront satisfaites.
- (12) Veuillez noter que pour les chambres doubles, triples ou quadruples, les lits supplémentaires peuvent être des lits d'appoint, pliants ou des canapés-lits.
- (13) Bien que nous nous efforcions de sélectionner des hébergements situés dans des quartiers réputés, la nature des commerces et des établissements situés à proximité peut évoluer sans préavis. Par conséquent, nous ne pouvons garantir l'absence de bars, de lieux de vie nocturne ou d'autres établissements susceptibles de générer du bruit à proximité de votre hébergement.

ENREGISTREMENT ET DÉPART

- (14) Nos prestataires d'hébergement peuvent exiger la présentation d'une carte de crédit lors de l'enregistrement pour une pré-autorisation ou un dépôt de garantie en espèces pour couvrir les dépenses supplémentaires.
- (15) Les horaires d'enregistrement et de départ seront confirmés dans votre itinéraire final ou les documents d'accompagnement. Les horaires d'enregistrement pour les groupes peuvent différer des horaires individuels ou de ceux affichés sur les sites web des hébergements.

- (16) Nous ne pouvons garantir que tous les hébergements seront disponibles pour l'enregistrement dès votre arrivée.

PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ

- (17) Il se peut que vous ne puissiez pas utiliser vos cartes de fidélité ou programmes d'adhésion pour cet hébergement. L'hébergement peut ne pas être éligible selon les règles du programme concerné, ce qui signifie que les points, récompenses ou avantages similaires ne seront pas attribués pour ce séjour.

PETIT-DÉJEUNER

- (18) Si le petit-déjeuner est inclus, cela sera confirmé dans votre E-mail de Confirmation de Réservation. Le format, le style et le contenu du petit-déjeuner relèvent de la discrétion du prestataire d'hébergement. Ainsi, il peut ne pas s'agir d'un petit-déjeuner « anglais traditionnel » ou « continental », mais plutôt d'une cuisine locale et/ou d'un format à emporter.
- (19) Le petit-déjeuner (s'il est inclus) correspond au petit-déjeuner standard proposé par le prestataire d'hébergement et n'inclura pas tous les articles détaillés sur le menu.
- (20) Le petit-déjeuner peut être servi dans une salle différente de la salle officielle et les options proposées peuvent différer des autres offres de petit-déjeuner de l'hôtel. Les membres de votre groupe pourraient ne pas avoir accès à la salle de petit-déjeuner habituelle.

EXIGENCES PARTICULIÈRES ET VOYAGES ACCESSIBLES

- (21) Veuillez nous informer dès que possible si vous avez des exigences alimentaires spécifiques. Nous nous chargerons de contacter nos prestataires pour vous confirmer les arrangements disponibles. Nous ne sommes pas responsables de la capacité des prestataires à répondre à ces exigences. Nous ne pouvons pas garantir que les aliments ne sont pas préparés dans une zone où des allergènes sont présents. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer et aucune garantie ne peut être donnée.
- (22) Nous ne pouvons pas garantir que les équipements de cuisson des hébergements indépendants (self-catering) soient exempts d'allergènes. Certains équipements, tels que les grille-pains, les grills ou d'autres appareils similaires, peuvent avoir été exposés au gluten ou à d'autres allergènes.
- (23) Veuillez nous informer dès que possible si vous avez besoin d'assistance pour voyager, par exemple un accès en fauteuil roulant. Nous nous coordonnerons avec nos prestataires pour vous confirmer les arrangements possibles. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins spécifiques, mais ces demandes dépendent des disponibilités et peuvent entraîner des frais supplémentaires.
- (24) Les itinéraires accessibles pour les personnes à mobilité réduite peuvent être différents des accès principaux de l'hôtel. Parfois, ces itinéraires peuvent passer par les zones réservées au personnel et/ou via des ascenseurs de service.

UTILISATION DE L'HÉBERGEMENT

- (25) L'hébergement doit être utilisé par les membres du groupe nommés dans votre réservation. Vous ne devez pas permettre à d'autres personnes de séjourner dans votre/vos chambre(s). Il n'est pas autorisé de changer les noms des chambres lors de l'enregistrement. Toute demande de changement de nom doit nous être adressée avant votre date de voyage et entraînera des frais de modification du forfait (voir Section 4 – Frais).
- (26) Tous les enfants de moins de 18 ans séjournant dans l'hébergement doivent être accompagnés et surveillés par un adulte à tout moment.
- (27) Les enfants de moins de 18 ans doivent séjourner dans la même chambre que l'adulte accompagnant.
- (28) Nous ne pouvons pas organiser de lits d'appoint pour les enfants et/ou bébés. Si vous avez besoin d'un lit bébé, vous devrez apporter le vôtre.

DOMMAGES

- (29) Vous serez responsable de toute casse, dommage ou autre responsabilité que vous ou votre groupe pourriez causer pendant votre séjour dans l'hébergement que nous fournissons.

REFUS D'ACCÈS

- (30) Si vous ou un membre de votre groupe vous voyez refuser l'accès à l'hébergement, le contrat avec nous prendra fin immédiatement et nous n'aurons plus aucune responsabilité envers vous.

STATIONNEMENT

- (31) Veuillez nous informer dès que possible si vous avez besoin d'installations de stationnement à l'hôtel. Le stationnement : n'est pas garanti, peut entraîner des frais supplémentaires, fonctionne selon le principe du premier arrivé et peut ne pas se situer sur le site de l'hôtel. Le stationnement n'est pas disponible dans tous les hôtels.
- (32) Si vous utilisez les installations de stationnement de l'hôtel, vous acceptez que les véhicules soient garés à vos propres risques.

SECTION 11 – VOLS

INFORMATIONS SUR LES VOLS

- (1) Nous pourrions ne pas être en mesure de spécifier sur notre site web, au moment de votre demande de réservation, la compagnie aérienne, le type d'appareil utilisé, le nombre d'escales ou l'itinéraire des vols.
- (2) Veuillez noter que les dates de départ depuis le Royaume-Uni et de retour vers le Royaume-Uni peuvent changer jusqu'à 24 heures par rapport à celles indiquées dans votre demande de réservation et dans l'E-mail de Confirmation de Réservation. La durée de votre hébergement sera ajustée en conséquence.
- (3) Nous vous informerons dans votre e-mail de confirmation de la compagnie aérienne (ou des compagnies aériennes) que nous prévoyons d'utiliser, mais nous nous réservons le droit de la modifier à tout moment (voir Section 5 – Modifications). Ces changements ne seront pas considérés comme des modifications majeures et vous ne pourrez pas annuler votre forfait sans payer les frais d'annulation appropriés (voir Section 6 – Annulations).
- (4) Vous recevrez une lettre/e-mail de confirmation des vols environ six mois avant le départ, précisant les horaires et la compagnie aérienne. Ces détails seront reconfirmés dans votre itinéraire final. Veuillez les vérifier dès que possible, car des modifications peuvent survenir en raison de l'octroi de permis et licences par les autorités britanniques et étrangères.
- (5) Les horaires de vol indiqués dans les documents sont fournis à titre indicatif, sans garantie, et peuvent être modifiés.
- (6) Vos vols sont liés, et vous devez effectuer tous les trajets prévus dans votre forfait. Si vous manquez un vol, les autres vols seront annulés automatiquement par la compagnie aérienne.
- (7) Vous et votre groupe ne serez pas nécessairement assis ensemble pendant le vol. Les réservations/allocations de sièges peuvent être modifiées par le transporteur à tout moment.

BILLETTERIE DES VOLS

- (8) Nous émettrons les billets à une date choisie à notre seule discrétion. Nous n'avons aucune obligation de vous informer de la date d'émission. Les billets peuvent être émis jusqu'à six mois avant le départ, mais pas plus tôt.
- (9) Si vous souhaitez modifier vos vols après l'émission des billets, des frais d'annulation de 100 % s'appliqueront et vous devrez acheter un nouveau vol (voir Section 6 – Annulations).
- (10) Aucun billet papier ne sera émis.

CONDITIONS DE TRANSPORT

- (11) En réservant, vous acceptez les conditions générales de transport du transporteur, disponibles sur son site web. Celles-ci peuvent être mises à jour à tout moment et doivent être acceptées pour voyager.

ITINÉRAIRES

- (12) Certains vols peuvent comporter des escales en route. Comme les facteurs influençant cela ne sont pas toujours connus avant le départ, nous ne pouvons pas toujours vous en informer à l'avance, mais nous ferons de notre mieux.

VOLS MULTI-SECTEURS

- (13) Pour les vols multi-secteurs avec différentes compagnies, les restrictions et franchises de bagages peuvent varier d'une compagnie à l'autre. Par exemple, la franchise bagages de votre second vol pourrait être inférieure à celle du premier vol. Vous devrez respecter ces conditions, sinon des frais supplémentaires pourront s'appliquer.

TRANSFERTS VERS ET DEPUIS L'AÉROPORT DU ROYAUME-UNI

- (14) Les transferts vers et depuis les aéroports britanniques sont à votre charge.
- (15) Selon disponibilité et moyennant des frais supplémentaires, des départs régionaux peuvent être proposés.
- (16) Si un service de chauffeur est offert par une compagnie aérienne, celui-ci ne fait pas partie de votre forfait. Nous n'avons aucun contrôle ni responsabilité sur ce service.

ENREGISTREMENT EN LIGNE

- (17) L'enregistrement en ligne ne sera pas disponible, car les vols font partie d'une allocation de groupe. Vous devrez vous enregistrer à l'aéroport. Des informations complémentaires seront fournies dans votre documentation de voyage.

CLASSE DE CABINE

- (18) Sauf en cas de surclassement confirmé dans votre e-mail de confirmation, vos vols seront en classe économique. Vous et votre groupe pourriez ne pas être assis ensemble.

- (19) Veuillez noter que le service et l'expérience de la classe de cabine (première, affaires, premium économique, économique) peuvent varier entre les compagnies internationales et domestiques, ainsi qu'entre transporteurs. Une classe de cabine spécifique n'est pas toujours disponible sur les vols domestiques ou auprès de certaines compagnies aériennes. Vous pourriez ainsi ne pas bénéficier du même service et de la même expérience tout au long de votre trajet, et il se peut qu'une option de classe de cabine spécifique ne soit pas disponible pour certains segments de votre voyage.

FRANCHISE DE BAGAGES ET BAGAGES SUPPLÉMENTAIRES

- (20) La franchise de bagages varie selon les compagnies et les types de vol. Une fois les vols confirmés, veuillez vérifier les franchises applicables. Des frais supplémentaires s'appliqueront en cas de dépassement.
- (21) Les frais pour bagages supplémentaires sont à la charge de chaque membre du groupe. Nous ne paierons pas ces frais pour vous.

PROGRAMMES DE FIDÉLITÉ

- (22) Il se peut que vous ne puissiez pas utiliser de programmes de fidélité ou cartes de membre avec ces vols. Les points ou récompenses ne seront pas cumulés, et les surclassements via ces programmes ne seront pas possibles.

REFUS D'EMBARQUEMENT ET DOMMAGES

- (23) Le commandant de bord a une autorité absolue sur l'appareil et les passagers.
- (24) Le commandant peut refuser de transporter toute personne jugée inapte ou susceptible de constituer un danger.
- (25) Si un membre de votre groupe se voit refuser l'embarquement, le contrat sera résilié immédiatement et nous n'aurons plus aucune responsabilité envers vous.

SERVICE EN CABINE

- (26) Le service en cabine est assuré par la compagnie aérienne et est hors de notre contrôle.
- (27) La compagnie aérienne peut retirer ou modifier le service de nourriture et boissons à sa discrétion.

RETARDS ET ANNULATIONS

- (28) En cas de modification ou d'annulation de vos vols, nous n'acceptons aucune responsabilité pour les coûts ou pertes encourus.
- (29) En cas de retard, la compagnie aérienne est responsable des arrangements nécessaires.
- (30) Vous avez certains droits à compensation auprès des compagnies aériennes en cas d'annulation ou de retard. Ces remboursements relèvent de la responsabilité de la compagnie aérienne et non de nous.

COMPAGNIES INTERDITES

- (31) Certaines compagnies sont interdites d'exploitation dans l'Union Européenne. La liste est disponible sur www.ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_en.htm. Soyez assuré que nous n'utiliserons aucune de ces compagnies.

SURCLASSEMENTS DE VOLS

- (32) Sous réserve de disponibilité et du paiement des frais supplémentaires, vous pouvez surclasser vos vols. Les surclassements que vous payez feront partie de votre forfait initial. Si vous demandez des vols personnalisés, ceux-ci seront 100 % non remboursables et devront être réglés intégralement au moment de la demande.
- (33) Nous exigeons le paiement complet pour la partie surclassée des vols afin de refléter le coût accru. Nous confirmerons tous les surclassements par écrit.
- (34) Les surclassements ne s'appliqueront qu'aux secteurs internationaux de vos vols confirmés par écrit. Tous les sièges sur les vols domestiques seront en classe économique, même si vous avez demandé un surclassement. Les surclassements peuvent ne pas s'appliquer aux secteurs européens de votre vol.
- (35) Si vous annulez un forfait incluant un vol surclassé, nous ajouterons à nos frais d'annulation (voir Section 6 – Annulation) les coûts non récupérables facturés par la compagnie aérienne.
- (36) L'accès au salon d'affaires relève de la seule discrétion de la compagnie aérienne. Par conséquent, nous ne pouvons pas garantir que vous aurez accès au salon avec votre surclassement. Si l'accès est accordé, le service fourni à l'intérieur est sous la responsabilité de la compagnie aérienne et nous n'avons aucun contrôle sur ce service (y compris, sans s'y limiter, la qualité et la disponibilité des repas et boissons).

MODIFICATIONS DE VOLS

- (37) Si vous souhaitez modifier les vols inclus dans votre forfait, des frais de modification s'appliqueront comme précisé dans la Section 4 – Frais. Des frais d'annulation pourraient également vous être facturés (voir Section 6 – Annulation), et vous devrez payer le tarif du nouveau vol ou la différence de prix.
- (38) Si vous modifiez le vol inclus dans votre forfait, par exemple en changeant le jour ou l'heure du voyage, et qu'un transfert était inclus dans votre forfait, vous perdrez le bénéfice de ce transfert. Sauf si nous confirmons par écrit qu'un nouveau transfert est inclus, vous devrez organiser vos propres arrangements depuis l'aéroport.

RÈGLEMENTATIONS RELATIVES AUX VOLS

- (39) Des restrictions s'appliquent toujours aux objets que vous pouvez transporter dans l'avion ou inclure dans votre bagage à main, notamment les objets tranchants. Pour une liste complète, veuillez consulter : www.gov.uk/hand-luggage-restrictions.
- (40) Certains aliments et autres produits ne peuvent pas être ramenés au Royaume-Uni. Pour une liste complète, veuillez consulter : www.direct.gov.uk/dontbringmeback.
- (41) Vous devez déclarer toute somme en espèces si vous entrez ou quittez l'Union Européenne (UE) avec 10 000 euros ou plus, ou l'équivalent dans une autre devise. Pour plus d'informations, consultez : <https://www.gov.uk/bringing-cash-into-uk>.

EXIGENCES PARTICULIÈRES ET VOYAGES ACCESSIBLES

- (42) Veuillez nous informer dès que possible si vous avez besoin d'une assistance particulière pour voyager, par exemple un accès en fauteuil roulant ou des exigences alimentaires. Nous nous coordonnerons avec nos prestataires pour vous confirmer les arrangements disponibles. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins spécifiques, mais ces demandes dépendent de la disponibilité et relèvent de la discrétion de la compagnie aérienne. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.
- (43) Les exigences alimentaires doivent être communiquées aux compagnies aériennes avant le départ.
- (44) Veuillez nous faire part dès que possible de vos demandes de sièges. Nous les transmettrons à nos prestataires. Toutefois, ces demandes ne sont pas garanties, car elles dépendent de la disponibilité et relèvent de la discrétion de la compagnie aérienne. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer.

SECTION 12 – SERVICES DE VOYAGE

CONDITIONS DE TRANSPORT DES PRESTATAIRES DE SERVICES DE TRANSPORT

- (1) Tous les services de transport (y compris les transferts en autocar, transferts d'aéroport, hébergements, métros, trains, pass de transport, transferts pour événements spéciaux et jours de match, mais à l'exclusion des vols détaillés dans la Section 11 – Vols), inclus dans votre forfait seront soumis aux conditions de transport et aux restrictions de bagages des prestataires de services de transport en vigueur.
- (2) Les conditions de transport des prestataires peuvent être accessibles sur leurs sites web ou disponibles sur demande. Elles peuvent être mises à jour de temps en temps, et vous devez accepter ces conditions pour pouvoir voyager et suivre toutes les instructions raisonnables fournies par nous ou le prestataire de services de transport.
- (3) Nous ne serons pas responsables des violations des conditions de transport et des amendes, pénalités et/ou refus de transport qui pourraient en découler pour vous ou un membre de votre groupe.
- (4) Les opérateurs de transport peuvent utiliser tout véhicule adapté pour fournir le service en question (par exemple, National Express peut utiliser des véhicules d'autres opérateurs de transport), ces véhicules pourraient donc ne pas offrir les mêmes installations.

UTILISATION DE SERVICES DE TRANSPORT

- (5) Des informations supplémentaires concernant les services de transport vous seront communiquées via votre documentation de voyage, les panneaux d'information dans l'hébergement ou par tout autre moyen de communication dont nous vous informerons.
- (6) Vous et votre groupe devrez porter une ceinture de sécurité (si fournie) à tout moment pendant l'utilisation d'un véhicule inclus dans nos services de transport et suivre toutes les consignes de sécurité de notre part et/ou du prestataire.
- (7) La consommation d'alcool ou de nourriture n'est pas autorisée dans les transports, sauf accord du transporteur concerné. Il est interdit de fumer, y compris les cigarettes électroniques, dans tous les transports fournis, même si le prestataire l'autorise.
- (8) Nous ne garantissons pas la présence de toilettes à bord de votre service de transport.
- (9) Vous reconnaissez que les chauffeurs du prestataire de transport pourraient ne pas parler anglais. Lorsque cela est jugé nécessaire, un chauffeur ou un représentant anglophone sera fourni, mais ceci n'est pas garanti pour tous les trajets. Vous pourriez ne pas avoir le même chauffeur tout au long de votre itinéraire.
- (10) Nous pourrions vous fournir un billet de transport, e-billet, référence de localisation, pass ou bon pour prouver votre accord de transport (appelé « Bon de Transport »). Les bons de transport :
- (a) ne peuvent pas être transférés ou utilisés par une autre personne ;
 - (b) ne sont valables que pour le trajet et la date indiqués sur le bon.

Les bons endommagés, détériorés, altérés ou modifiés seront invalidés. Nous et/ou le prestataire nous réservons le droit de refuser le transport. De plus, nous ne serons pas obligés de remplacer les bons perdus ou volés. Si vous choisissez de ne pas utiliser le bon, vous devez nous en informer dès que possible. Aucun remboursement ne sera accordé pour des services non utilisés.

DÉPART, ARRIVÉES ET ITINÉRAIRES

- (11) Veuillez-vous présenter au moins 15 minutes avant l'heure de départ prévue, sauf indication contraire dans votre documentation de voyage, pour les trajets aller et retour.
- (12) Nos prestataires de transport n'assureront les départs et arrivées qu'aux lieux indiqués dans votre E-mail de Confirmation de Réservation et/ou votre itinéraire final.
- (13) Les sièges ne sont pas réservés, et vous et votre groupe ne serez pas nécessairement assis ensemble pendant le trajet. Les réservations/allocation de sièges (si fournies) peuvent être modifiées à tout moment par le transporteur.
- (14) Nous ne pourrions pas retarder les départs et ne serons pas responsables si vous ou un membre de votre groupe manquez l'heure de départ.
- (15) Tous les temps de trajet sont approximatifs. Lors des événements, nous prévoyons suffisamment de temps pour arriver à destination, ce qui peut entraîner une arrivée avant l'ouverture des portes. Nous ne serons pas responsables des retards ou annulations de services de transport dus à des raisons indépendantes de notre volonté et/ou celle du prestataire. Nous ne serons pas responsables de l'impossibilité d'assister à tout ou partie d'un événement.
- (16) Vous reconnaissez que le service de transport peut ne pas être direct et que votre trajet peut inclure différents véhicules et plusieurs arrêts.

- (17) Vous reconnaissez que les événements peuvent dépasser l'horaire prévu et que nous ne serons pas responsables des transports ou correspondances manqués en conséquence.
- (18) Votre service de transport est soumis à des arrêts imprévus, des détours et des pauses pour les conducteurs. Par conséquent, les trajets ne peuvent pas toujours être directs et sans arrêt. Nous ne pourrions pas toujours vous en informer à l'avance, bien que nous nous efforcions de le faire. Nous ne garantissons pas la disponibilité des services ou des installations lors des pauses et ceux-ci peuvent être limités.
- (19) Vous reconnaissez qu'en ce qui concerne le transport vers les événements (lorsqu'il est inclus), les organisateurs de l'événement appliqueront un plan de transport sur lequel nous n'avons aucun contrôle. Par conséquent, vous reconnaissez et informerez votre groupe que les véhicules pourraient ne pas être en mesure de déposer ou de stationner aux endroits prévus, ce qui pourrait nécessiter de marcher ou d'utiliser une installation supplémentaire de park and ride.

BAGAGES

- (20) Votre franchise bagages sera confirmée dans votre itinéraire final ou dans vos documents complémentaires.
- (21) Les bagages ne doivent pas contenir d'objets dangereux, illégaux ou excessivement volumineux. Ceux-ci seront refusés à bord. Vous transportez vos bagages et objets de valeur à vos propres risques, et nous ne serons pas responsables en cas de perte, de vol ou de dommages. Vous ne devez pas laisser vos bagages sans surveillance et devez les emporter avec vous en descendant du transport.
- (22) Nous vous conseillons de ne pas emporter de bagages ou sacs volumineux dans les stades. Chaque stade applique ses propres règles concernant les bagages autorisés. Vous devez vérifier les règles directement auprès du stade avant de vous y rendre.

TRANSFERTS LES JOURS DE MATCH

- (23) Les transferts les jours de match ne sont pas inclus dans votre forfait, sauf mention explicite dans votre E-mail de Confirmation de Réservation. Si inclus, les horaires et lieux de prise en charge et de dépose seront indiqués dans votre itinéraire final, vos documents complémentaires ou via d'autres méthodes de communication dont nous vous informerons.
- (24) Vous reconnaissez qu'en ce qui concerne les transferts des jours de match (lorsqu'ils sont inclus), les organisateurs d'événements appliquent un plan de transport sur lequel nous n'avons aucun contrôle. Vous reconnaissez et informerez votre groupe que :
- (a) les véhicules peuvent ne pas être en mesure de stationner à proximité immédiate du stade, ce qui peut nécessiter de marcher ou d'utiliser une installation park and ride (si fournie par l'organisateur de l'événement) ;
 - (b) les points de dépose sont désignés par les organisateurs de l'événement ; et
 - (c) le plan peut changer avec ou sans préavis, impactant ainsi vos arrangements de transport.
- (25) Les transferts des jours de match peuvent se faire via des transports publics ou des véhicules privés partagés avec d'autres clients. Si le transfert est exclusif, cela sera spécifié dans votre E-mail de Confirmation de Réservation.
- (26) Si le match auquel vous deviez assister est annulé et qu'un transfert de jour de match était inclus dans votre forfait, des remboursements pourront être effectués selon les conditions du fournisseur de transport. Tout remboursement sera à notre seule discrétion et sera limité au montant récupéré auprès du fournisseur. Nous pourrions exiger la restitution du titre de transport pour traiter le remboursement.

CARTES DE TRANSPORT

- (27) Les cartes de transport pour les jours de match ne sont pas incluses dans votre forfait sauf mention explicite dans votre E-mail de Confirmation de Réservation. Le type de transport lié à votre carte sera précisé dans votre documentation finale.
- (28) Toutes les cartes de transport sont soumises aux conditions de transport définies par le fournisseur de services. En utilisant votre carte, vous acceptez ces conditions.
- (29) Vous êtes responsable de la conservation de vos cartes, qui ne peuvent pas être remplacées en cas de perte, vol ou détérioration. Il n'y a pas d'équivalent en espèces, et aucun remboursement ne sera effectué pour des cartes non utilisées ou inutilisables pour des raisons indépendantes de notre contrôle.
- (30) Si votre carte de transport ne fonctionne pas à un point de transport (par exemple, une station), veuillez-vous adresser à un représentant sur place pour obtenir de l'aide. Nous ne rembourserons pas l'achat de nouvelles cartes.
- (31) Si le match auquel vous deviez assister est annulé et qu'une carte de transport était incluse dans votre forfait, un remboursement sera effectué conformément aux conditions du fournisseur. Vous ne recevrez un remboursement que dans la mesure où nous recevons un remboursement du fournisseur.
- (32) Nous pourrions exiger la restitution de la carte de transport pour traiter le remboursement.

REFUS D'EMBARQUEMENT ET DOMMAGES

- (33) Nous ou notre prestataire de services de transport pouvons refuser l'embarquement ou exiger le débarquement si vous ou un membre de votre groupe adoptez un comportement inapproprié (y compris un comportement en état d'ébriété) et/ou si vous ne respectez pas les consignes données.
- (34) Nous ne serons pas responsables du comportement des autres passagers, sur lequel nous n'avons aucun contrôle. Si vous vous voyez refuser l'embarquement, nous n'assumerons aucune responsabilité à votre égard, y compris pour votre retour à votre point d'origine.
- (35) Vous serez responsable des dommages ou salissures causés au transporteur, à son équipement ou à son mode de transport par vous ou votre groupe. Si nous devons payer des frais en raison de ces dommages ou salissures, vous acceptez de nous rembourser le montant que nous serions facturés en conséquence de vos actions.

EXIGENCES PARTICULIÈRES ET VOYAGES ACCESSIBLES

- (36) Veuillez nous informer dès que possible si vous avez besoin d'une assistance particulière pour voyager, par exemple un accès en fauteuil roulant ou des exigences alimentaires spécifiques. Nous nous coordonnerons avec nos prestataires pour confirmer les arrangements possibles. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins spécifiques ; cependant, cela dépend des disponibilités et pourrait entraîner des frais supplémentaires.

SECTION 13 – BILLETS

CONDITIONS GÉNÉRALES DES BILLETS

- (1) Dans le cadre de votre forfait, nous vous attribuerons des billets officiels pour les matchs inclus dans votre réservation. Veuillez noter que les billets inclus dans votre forfait seront ceux indiqués dans l'E-mail de Confirmation de Réservation. Sauf indication contraire, les billets inclus dans votre forfait seront de la catégorie la plus basse disponible.
- (2) Tous les billets sont fournis conformément aux Conditions Générales des Billets émises par l'émetteur des billets. La version la plus récente figure dans l'*Annexe 1 – Conditions Générales des Billets*. Veuillez noter que ces conditions peuvent différer de celles présentées sur le site web de l'émetteur des billets. En cas de divergence, les conditions générales figurant sur le site Web de l'émetteur du billet sont les plus à jour et s'appliqueront.
- (3) Les Conditions Générales des Billets seront mises à votre disposition au moment de votre demande de réservation (si elles sont disponibles) et, si elles sont mises à jour ultérieurement, elles vous seront communiquées avant votre départ. Vous êtes tenu d'accepter et de respecter ces conditions. Vous devez également informer les membres de votre groupe qu'ils acceptent ces conditions en tant que partie intégrante de votre forfait.
- (4) Nous ne serons pas responsables si votre billet est annulé ou si l'accès à un stade vous est refusé ou si vous êtes expulsé en raison d'une violation des Conditions Générales des Billets.
- (5) L'Émetteur des Billets se réserve le droit de demander une preuve de l'âge des titulaires de billets de catégorie Enfant et Jeune et de refuser l'accès si cette preuve n'est pas fournie sur demande. Nous vous recommandons de vous munir d'un justificatif d'identité approprié, tel qu'un passeport ou un acte de naissance.
- (6) Veuillez noter que les horaires indiqués sur notre site web sont fournis à titre indicatif et peuvent être modifiés pour des raisons indépendantes de notre contrôle.

ANNULATION DU MATCH

- (7) Nous vous recommandons de vérifier que votre assurance couvre la reprogrammation, l'annulation ou le report des matchs auxquels vous devez assister.
- (8) Les billets sont vendus conformément aux Conditions Générales des Billets, qui peuvent inclure le droit de l'émetteur à modifier le programme en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, sans obligation de remboursement ou d'échange des billets. Si l'événement auquel vous devez assister est annulé, nous vous rembourserons la valeur nominale de votre billet dans la mesure où nous recevons un remboursement de la part de l'émetteur. Votre forfait restera inchangé, et nous continuerons à vous fournir les services inclus dans votre forfait.

PLANS DES STADES

- (9) Chaque stade est unique. Certaines vues peuvent être restreintes, quelle que soit la catégorie des billets (par exemple, en raison d'un balcon, de murs ou de barrières de sécurité). De plus, il n'y a aucune garantie d'une vue directe sur l'écran digital depuis votre siège.
- (10) Lorsque des plans de stade sont disponibles, ils sont fournis à titre indicatif uniquement pour montrer les catégories et emplacements approximatifs des billets. Ces plans ne sont pas à l'échelle. Le stade ou l'organisateur se réserve le droit de reclasser, déplacer ou réaffecter les catégories et emplacements à sa discrétion, avant ou pendant le tournoi, sans obligation de nous en informer.
- (11) Les conditions météorologiques, y compris la pluie, échappent à notre contrôle et n'affectent en rien les obligations relatives à la catégorie de billet qui vous est attribuée.

ATTRIBUTIONS

- (12) Les billets seront attribués à partir de notre allocation officielle. L'organisateur détermine notre allocation et l'emplacement des catégories de billets dans les stades, sur lesquels nous n'avons aucun contrôle.
- (13) Nous ne pourrions pas être tenus responsables si l'emplacement ou la qualité perçue de vos sièges ne répond pas à vos attentes personnelles.

RÉSERVATIONS DE GROUPE

- (14) Si vous effectuez une réservation en groupe, il n'est pas garanti que tous les membres de votre groupe seront assis ensemble dans le stade.

SURCLASSEMENTS

- (15) Sous réserve de disponibilité et du paiement des frais supplémentaires, vous pouvez demander un surclassement de vos billets au moment de votre réservation. Vous pourrez également, sous réserve de disponibilité et du paiement des frais supplémentaires, surclasser vos billets après réception de l'E-mail de Confirmation de Réservation. Les surclassements

de billets feront partie de votre forfait initial, mais seront 100 % non remboursables et payables intégralement au moment de la demande de surclassement.

DISTRIBUTION DES BILLETS

- (16) Nous distribuerons vos billets selon le mode que nous jugeons le plus approprié, y compris par voie électronique. Nous vous informerons du mode de distribution choisi avant votre départ, mais nous nous réservons le droit de le modifier à tout moment. Une fois les billets distribués, ils seront sous votre responsabilité et ne pourront pas être remplacés. Il est de votre responsabilité de vérifier vos billets dès leur réception et de nous contacter immédiatement en cas d'erreur.

EXIGENCES PARTICULIÈRES ET VOYAGES ACCESSIBLES

- (17) Si vous êtes utilisateur de fauteuil roulant et avez besoin de billets pour fauteuil roulant, ou si vous avez besoin de sièges accessibles sans utiliser de fauteuil roulant, vous devez nous en informer au moment de votre demande de réservation.
- (18) Veuillez noter que les billets pour utilisateurs de fauteuil roulant et les billets accessibles sont très limités. Les arrangements spéciaux pour la mobilité dans chaque stade/lieu relèvent de la responsabilité de l'opérateur du stade/lieu, sur lequel nous n'avons aucun contrôle. Les billets pour utilisateurs de fauteuil roulant ou billets accessibles seront spécifiquement confirmés dans votre E-mail de Confirmation de Réservation. Si ce n'est pas le cas, vous recevrez la catégorie de billet confirmée dans l'E-mail de Confirmation de Réservation. Vous ne pourrez accéder au stade avec un fauteuil roulant et l'utiliser que si vous disposez d'un billet pour fauteuil roulant.
- (19) Les billets pour utilisateurs de fauteuil roulant ou billets accessibles n'incluent pas la fourniture d'un fauteuil roulant ou d'autres équipements nécessaires. Vous devez prendre vos propres dispositions pour ces besoins.

SECTION 14 – VOS OBLIGATIONS

CONDUITE ET COMPORTEMENT

- (1) Nous attendons de vous que vous assumiez la responsabilité de vos actions ainsi que de celles de votre groupe pendant la durée de votre forfait.
- (2) Nous ne pouvons être tenus responsables des actions ou du comportement d'autres clients ou individus n'ayant aucun lien avec votre réservation ou avec nous.
- (3) Le Responsable de la Réservation et les adultes ou accompagnateurs du groupe doivent à tout moment s'assurer que :
 - (a) le groupe arrive à temps à tous les points de départ ;
 - (b) tous les membres du groupe respectent les exigences liées au Covid-19 pendant le séjour ;
 - (c) aucun membre du groupe ne fume ni n'utilise de cigarette électronique dans les lieux où cela est interdit, ni ne se comporte de manière à provoquer un risque d'incendie ;
 - (d) le groupe ou tout membre du groupe respecte l'ensemble des lois applicables.
- (4) Nous attendons de nos clients qu'ils se comportent de manière appropriée et qu'ils ne se conduisent pas d'une façon pouvant causer ou susceptible de causer un danger, une offense ou une gêne à autrui ; des dommages à des biens ; une violation de la loi ; ou tout autre comportement généralement jugé inacceptable.
- (5) Tout membre du groupe dont le comportement enfreint ces Conditions du Forfait sera exclu du transport, du lieu de l'événement, de l'excursion et/ou de l'hébergement. Nous n'aurons alors aucune responsabilité supplémentaire à leur égard, y compris pour les arrangements de retour. Si nous considérons que votre comportement constitue une violation des présentes Conditions de Forfait (par exemple Section 21 – Code de Conduite Client), le contrat avec nous prendra fin immédiatement et nous n'aurons plus aucune responsabilité ni obligation envers vous.
- (6) Si nous demandons à vous ou à un membre de votre groupe de partir en raison de votre comportement, aucun remboursement ne sera accordé, et nous ne couvrirons aucune dépense résultant de cette situation.
- (7) Vous serez responsable des dommages ou pertes causés par vous ou tout membre de votre groupe pendant votre séjour.
- (8) Vous devez régler directement auprès de l'hébergement ou du prestataire de services concerné les frais liés aux dommages ou pertes causés par vous ou votre groupe. Vous devrez également nous indemniser pour toute réclamation ultérieure intentée contre nous en conséquence de vos actions.
- (9) Vous vous engagez à nous rembourser intégralement et sur demande tous les coûts ou dommages subis par nous résultant d'un acte ou d'une omission de votre part ou de celle d'un membre de votre groupe.

SECTION 15 - SI LES CHOSES NE SE DÉROULENT PAS COMME PRÉVU

PLAINTES

- (1) Si vous avez une plainte concernant votre forfait ou rencontrez des problèmes pendant votre séjour, veuillez en informer sans délai l'un de nos représentants ou appeler notre service client 24h/24, qui s'efforcera d'y remédier. Si vous ne signalez pas votre plainte immédiatement, nous serons privés de l'occasion d'investiguer et de résoudre votre problème pendant votre voyage, ce qui pourrait affecter vos droits dans le cadre de ce contrat.
- (2) Les présentes Conditions de Forfait ainsi que les lois et normes applicables du pays dans lequel survient votre réclamation seront utilisées pour examiner votre plainte.
- (3) Si les services faisant l'objet de votre plainte ont été fournis conformément aux lois et normes locales applicables, ils seront considérés comme ayant été correctement fournis, même s'ils ne respectent pas les lois et normes britanniques qui auraient pu s'appliquer au Royaume-Uni.
- (4) Si votre problème n'est pas résolu pendant votre voyage, vous devez nous écrire dans un délai de 28 jours suivant la fin de votre séjour à l'adresse e-mail indiquée dans la Section 19 ou par courrier à : Carter Court, 8 Davy Way, Quedgeley, Gloucester GL2 2DE, en mentionnant votre numéro de réservation et un bref descriptif de votre plainte. Votre lettre doit être concise et précise. Il est fortement recommandé de signaler tout problème sans délai.
- (5) Notre service client vous répondra dans un délai raisonnable après avoir examiné votre réclamation. Nous communiquerons principalement avec vous par e-mail, mais nous pourrions également vous contacter par téléphone et/ou par courrier afin de tenter de résoudre le problème.
- (6) Nous sommes tenus de respecter des standards élevés de service conformément au Code de conduite ABTA. Si nous ne parvenons pas à résoudre votre plainte, vous pouvez utiliser le système de résolution des litiges d'ABTA, approuvé par le Chartered Trading Standards Institute. Rendez-vous sur www.abta.com pour plus d'informations sur la procédure de résolution des litiges et le Code de conduite.

NOTRE RESPONSABILITÉ ENVERS VOUS

- (7) Nous sommes responsables de l'exécution du contrat que nous avons conclu avec vous. Vous devez nous informer sans délai de tout manquement ou mauvaise exécution des services inclus dans votre forfait. Si cela affecte la qualité de votre séjour, vous pourriez avoir droit à une réduction de prix ou à une compensation appropriée. Toutefois, il vous incombe de démontrer que le contrat n'a pas été correctement exécuté et que cela vous a causé un préjudice.
- (8) Rien dans ces Conditions du Forfait n'exclut ou n'a l'intention d'exclure notre responsabilité en cas de décès ou de blessures corporelles causés par notre négligence ou nos obligations contractuelles conformément au Règlement 2018 sur les forfaits de voyage et les services de voyage liés.
- (9) Toutefois, nous ne serons pas responsables si un manquement est dû à :
 - (a) vous ou un membre de votre groupe (par exemple, si vous enfreignez une loi dans le pays visité) ;
 - (b) un tiers sans lien avec la prestation de votre forfait ;
 - (c) des circonstances inhabituelles, inévitables, imprévisibles et extraordinaires indépendantes de notre contrôle, dont les conséquences n'auraient pas pu être évitées malgré toutes les précautions raisonnables ;
 - (d) un événement que nous ou nos fournisseurs n'aurions pas pu prévoir ou éviter, même avec toutes les précautions nécessaires.
- (10) Pour les réclamations concernant des blessures corporelles, maladies ou décès, les paiements seront effectués seulement si les conditions suivantes sont respectées :
 - (a) vous devez nous informer, ainsi que le prestataire concerné, de votre blessure ou maladie pendant votre voyage, et nous écrire dans un délai de trois mois après votre retour. Une lettre de votre médecin détaillant votre blessure doit être incluse ;
 - (b) les droits que vous possédez contre le prestataire ou toute autre personne doivent nous être transférés ;
 - (c) vous devez accepter de coopérer pleinement avec nous ou nos assureurs si nous décidons d'engager des poursuites.

Vous devez transférer vos droits afin que nous puissions récupérer auprès des prestataires les paiements effectués en votre faveur, ainsi que les frais juridiques ou autres coûts encourus.
- (11) Sauf en cas de décès ou de blessures corporelles causés par notre négligence, notre responsabilité envers vous et votre groupe pour tout dommage, perte de plaisir ou autre préjudice sera limitée à un montant équivalent à trois fois le coût total de votre forfait (hors frais de modification). Notre responsabilité sera également limitée conformément :

- (a) aux conditions contractuelles des prestataires de services qui composent votre forfait. Ces conditions sont intégrées au présent contrat ; et
- (b) toute convention internationale pertinente, comme la Convention de Montréal (transport aérien), la Convention d'Athènes (transport maritime), la Convention de Berne (transport ferroviaire) et la Convention de Paris (hébergement). Ces conventions limitent les montants et les conditions dans lesquelles une compensation peut être réclamée pour décès, blessure, retards des passagers, perte, dommages ou retards des bagages. Nous bénéficions de toutes les limitations prévues par ces conventions ou autres accords internationaux.
- (12) Si un paiement est effectué par nous concernant une réclamation, le(s) bénéficiaire(s) (et leur parent ou tuteur s'ils ont moins de 18 ans) accepte(nt) de :
- (a) nous céder, à nous ou à nos assureurs, tous les droits qu'ils pourraient avoir pour poursuivre un tiers ; et
- (b) nous fournir, ainsi qu'à nos assureurs, toute l'assistance raisonnablement requise.
- (13) Vous pouvez demander des copies des termes contractuels des services de voyage ou des conventions internationales auprès de nous.
- (14) Les arrangements personnels, y compris les voyages, hébergements, excursions ou hospitalités que vous organisez vous-même, sont effectués à vos propres risques. Nous ne serons pas responsables d'une perte de plaisir ou de dépenses inutiles liées à ces arrangements.
- (15) Si un changement est effectué à votre forfait conformément à ces conditions et que vous n'avez plus besoin de vos arrangements personnels, nous ne serons pas responsables des frais que vous pourriez encourir, y compris (sans limitation) les frais d'annulation ou de remplacement.
- (16) En vertu de la loi de l'UE (Règlement 261/2004) et des Règlements de 2019 relatifs aux droits des passagers aériens au Royaume-Uni, vous disposez, dans certaines circonstances, de droits à des remboursements et/ou des compensations auprès de votre compagnie aérienne en cas de refus d'embarquement, annulation ou retard de vol. Les détails complets sont disponibles dans les aéroports britanniques et européens et auprès des compagnies aériennes. Toutefois, ces remboursements n'impliquent pas automatiquement un remboursement du coût de votre forfait par nous. Vos droits de remboursement ou de compensation de notre part sont définis dans la Section 6 – Annulation.
- (17) Si des paiements vous sont dus de notre part, toute compensation que vous recevez de la part de la compagnie aérienne ou de tiers sera déduite du montant dû par nous. Si votre compagnie aérienne ne respecte pas ces règles, vous pouvez adresser votre plainte au Comité de défense des consommateurs du secteur de l'aviation via www.caa.co.uk.
- (18) Tous les arrangements que vous effectuez et qui ne font pas partie de votre forfait fourni par nous relèvent de votre responsabilité et sont entrepris à vos propres risques.

CIRCONSTANCES INÉVITABLES ET EXTRAORDINAIRES

- (19) S'il est impossible d'assurer votre retour comme prévu dans votre forfait en raison de circonstances inévitables et extraordinaires, nous prendrons en charge le coût de l'hébergement nécessaire, si possible d'une catégorie équivalente, pour un maximum de trois nuits. Cette limite ne s'applique pas : aux personnes à mobilité réduite et leurs accompagnateurs ; aux femmes enceintes et mineurs non accompagnés ; aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition de nous avoir informés de ces besoins au moins 48 heures avant le début de votre séjour.

ASSISTANCE SUPPLÉMENTAIRE ET URGENCES

- (20) Si vous rencontrez des difficultés pendant vos vacances et sollicitez notre aide, nous vous fournirons une assistance appropriée, notamment en vous donnant des informations sur les services de santé, les autorités locales et l'assistance consulaire, et en vous aidant à trouver des arrangements alternatifs ou à effectuer les appels/emails nécessaires. Vous devez payer tous les frais engagés si les difficultés résultent de votre faute ou de votre négligence.
- (21) Si vous ou un membre de votre groupe rencontrez une urgence pendant votre séjour, veuillez nous contacter via le numéro de service client 24h/24 fourni dans votre pack d'information avant le départ. Nous ferons de notre mieux pour vous assister. Si vous ne signalez pas votre urgence, nous ne serons pas en mesure de vous apporter l'aide nécessaire.

SECTION 16 – VOTRE TRANQUILLITÉ FINANCIÈRE

- (1) Nous comprenons que vous investissiez une somme importante pour votre forfait et nous voulons vous assurer qu'il est financièrement protégé.

PROTECTION ABTA (FORFAITS SANS VOLS)

- (2) Nous sommes membres de l'ABTA (numéro d'adhésion V4759). Pour plus d'informations, consultez www.abta.com. Nous offrons une protection financière complète pour nos forfaits via une garantie détenue par l'ABTA.
- (3) Vous acceptez qu'en cas de notre insolvabilité, l'ABTA puisse organiser la continuité des services achetés ou fournir une alternative équivalente sans frais supplémentaires. Vous acceptez également que, dans certaines circonstances, le fournisseur de services prenne en charge les prestations achetées, et vous vous engagez à payer toute somme restante due dans votre contrat au prestataire alternatif. Toutefois, vous convenez qu'il est possible que les services ne soient pas fournis. Dans ce cas, vous serez en droit de réclamer un remboursement via le Schéma de Protection de l'ABTA (ou via l'émetteur de votre carte de paiement, le cas échéant).

ABTA

- (4) ABTA – The Travel Association, 30 Park Street, London, SE1 9EQ, www.abta.com.

PROTECTION ATOL (FORFAITS AVEC VOLS)

- (5) Nous devons garantir les paiements effectués pour les forfaits comprenant des vols et organiser votre rapatriement en cas d'insolvabilité. Cette garantie est assurée par un ATOL (numéro 3030) administré par l'Autorité de l'aviation civile. Si vous réservez des prestations autres qu'un forfait, cette protection financière ne s'applique pas.
- (6) Lorsque vous réservez un forfait de vol protégé par l'ATOL et/ou des vols, vous recevrez un e-mail de confirmation de réservation (ou via notre agent autorisé) ainsi qu'un Certificat ATOL. Ce certificat précise les éléments protégés financièrement, où obtenir des informations supplémentaires et qui contacter en cas de problème.
- (7) Nous vous fournirons les services indiqués sur le Certificat ATOL (ou une alternative appropriée). Si nous, ou les prestataires mentionnés sur votre Certificat ATOL, ne sommes pas en mesure de fournir les services listés (ou une alternative convenable via un autre titulaire ATOL ou autre solution) en raison de notre insolvabilité, un autre titulaire ATOL pourra assurer les services que vous avez achetés ou proposer une alternative équivalente sans frais supplémentaires pour vous. Vous acceptez qu'en de telles circonstances, l'autre titulaire ATOL remplisse ces obligations et que vous régliez toute somme restante due en vertu de votre contrat à ce titulaire ATOL. Toutefois, vous convenez qu'il peut arriver qu'il ne soit pas possible de désigner un autre titulaire ATOL. Dans ce cas, vous aurez le droit de faire une réclamation dans le cadre du programme ATOL (ou auprès de l'émetteur de votre carte de crédit, si applicable). Si nous sommes dans l'incapacité de fournir les services listés (ou une alternative appropriée), les Trustees de l'Air Travel Trust pourront effectuer un paiement ou vous accorder un avantage dans le cadre du programme ATOL. En contrepartie de ce paiement ou avantage, vous leur cédez irrévocablement tous les droits que vous détenez ou pourriez détenir concernant la non-fourniture des services, y compris toute réclamation à notre encontre, contre l'agent de voyage (ou l'émetteur de votre carte de crédit, si applicable). Vous acceptez également que ces réclamations puissent être réassignées à un autre organisme si celui-ci a réglé les montants que vous avez réclamés au titre du programme ATOL.

AUTORITÉ DE L'AVIATION CIVILE

Adresse : Gatwick Airport South, West Sussex, RH6 0YR, Royaume-Uni.

Téléphone 0333 103 6350.

Email claims@caa.co.uk.

SECTION 17 – VOS INFORMATIONS ET NOTRE UTILISATION

INFORMATIONS QUE NOUS VOUS DEMANDONS

- (1) Les termes en majuscules dans cette section ont la signification donnée dans la Loi sur la protection des données de 2018.
- (2) À tout moment avant le départ et pendant la durée de votre voyage, nous pouvons vous demander des informations supplémentaires concernant votre groupe, incluant (sans s'y limiter) les informations avancées sur les passagers (APIS) et les tailles pour les articles de merchandising. Vous acceptez de fournir ces informations rapidement sur demande, avant toute échéance que nous pourrions fixer. Vous garantisiez que les informations fournies sont exactes et consentez à ce que nous les utilisions pour exécuter notre contrat.
- (3) Nous collectons des données personnelles vous concernant, vous et votre groupe, lors de la réservation.
- (4) Nous collectons et traitons vos données personnelles conformément à notre Politique de confidentialité, disponible sur demande ou sur notre site web.
- (5) Nous mettons à jour vos données personnelles dès que possible pour les maintenir à jour, exactes et complètes. Vous devez nous informer rapidement de toute modification.
- (6) Nous sommes contractuellement tenus de transmettre vos données personnelles aux entités responsables de la gestion et du reporting des billets.
- (7) Les données personnelles collectées peuvent être transférées et stockées hors du Royaume-Uni. Elles peuvent également être traitées par du personnel situé hors du Royaume-Uni travaillant pour nous ou l'un de nos fournisseurs. Cela peut inclure la gestion de votre réservation, le traitement des paiements et la prestation de services de support. En nous fournissant vos données, vous acceptez ce transfert, stockage et traitement.

PROTECTION DES DONNÉES

- (8) En effectuant une réservation avec nous, vous reconnaissez que nous devrons **traiter vos données personnelles** pour exécuter ce contrat.
- (9) Pour vous fournir votre forfait, nous devons transmettre vos données personnelles à des tiers, incluant des prestataires de services de transport, d'hébergement, d'assurance, de paiement, des organismes de régulation et des organisateurs d'événements. Consultez notre Politique de confidentialité pour la liste complète des tiers concernés.
- (10) Si vous nous avez donné votre consentement, nous, ou des tiers sélectionnés, pourrions vous fournir des informations concernant des produits et services susceptibles de vous intéresser.
- (11) Lorsque vous nous transmettez les données personnelles de votre groupe, vous confirmez avoir obtenu leur consentement pour le faire.

CATÉGORIES PARTICULIÈRES DE DONNÉES

- (12) Vous pouvez nous fournir des catégories particulières de données personnelles, incluant :
 - (a) une condition médicale spécifique ;
 - (b) des exigences alimentaires spécifiques ;
 - (c) une exigence d'assistance spéciale; et/ou
 - (d) vos informations de passeport.
- (13) En nous fournissant ces données, vous consentez à leur **traitement** dans le but de vous fournir votre forfait.
- (14) Si vous avez un besoin alimentaire, une condition médicale ou un handicap pouvant nécessiter des places spécifiques dans un stade, des spécifications de transport ou des demandes d'hébergement, nous vous demanderons de compléter un questionnaire disponible sur [Medical Questionnaire | Destination Champions Club](#).

MÉDIAS

- (15) Lorsque cela est possible, nous demanderons le consentement des membres du Groupe qui apparaissent de manière préminente dans les photos ou vidéos. Le consentement ne sera généralement pas demandé pour les membres apparaissant en arrière-plan sans être identifiables.
- (16) Sauf indication contraire de votre part, vous consentez à ce que nous utilisions toutes les photographies ou vidéos sans frais (actuellement et à l'avenir).
- (17) Aucun membre du Groupe ne sera identifié par son nom.

- (18) Vous pouvez retirer votre consentement à toute utilisation future de photos ou de vidéos où un membre du Groupe est identifiable en nous contactant, via les coordonnées contenues dans la section 19 Contact, et en fournissant un avis indiquant que vous retirez votre consentement.

SECTION 18 - ASSISTANCE

ASSISTANCE

- (1) La plupart de nos hébergements disposent d'un représentant sur place pendant une période déterminée chaque jour pour vous assister si nécessaire. Toutefois, nous ne pouvons garantir cette présence en toutes circonstances.
- (2) Vous reconnaissez que nous ne fournissons pas de chef de groupe. Nos représentants ne seront pas présents avec vous à chaque heure de la journée et peuvent ne pas être présents lors de vos transports.

SERVICE D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

- (3) Nous assurons une ligne d'assistance client 24h/24 depuis votre date de départ jusqu'à votre date de retour.

VISITES ACCOMPAGNÉES

- (4) Si votre visite est confirmée comme étant « accompagnée », cela signifie que, sous réserve d'un nombre minimum de participants, vous serez accompagné par un membre de notre équipe (ou un représentant désigné) à des moments clés de votre voyage, tels que l'arrivée à destination ou l'enregistrement dans un nouvel hébergement. Nos représentants seront également disponibles pendant une période déterminée aux dates indiquées à l'avance dans votre hébergement. Une ligne d'assistance 24h/24 sera aussi mise à votre disposition pendant la durée de votre visite, les détails étant fournis dans votre documentation de voyage.
- (5) Votre groupe de visite ainsi que les membres de notre équipe assignés peuvent changer au cours de votre voyage.
- (6) Nous savons que vous aimez profiter de votre temps libre et partager des moments avec vos compagnons de voyage. Par conséquent, « *accompagné* » ne signifie pas que nous mettons à votre disposition un guide touristique, ni que nos représentants seront présents à vos côtés en permanence, ni qu'ils vous accompagneront dans toutes vos activités ou déplacements.
- (7) Veuillez noter que vous pourriez séjourner dans des hébergements ou utiliser des **services** partagés avec d'autres groupes de visite. Votre groupe pourrait également être réparti entre différents prestataires de services.

FORFAITS VOL & BILLET

- (8) Nos Forfaits Vol & Billet incluent un vol international aller-retour ainsi que des billets pour les matchs inclus dans votre forfait. Ces circuits sont conçus pour vous offrir une flexibilité totale afin de planifier vos propres activités. Ces circuits ne sont pas accompagnés et n'incluent pas : l'hébergement, les transferts ou autres déplacements, les vols internes, la manutention des bagages, le carburant, le parking, les excursions, les assurances, les repas ou les boissons. Cette liste n'est pas exhaustive. Si un service n'est pas mentionné dans votre e-mail de confirmation, il n'est pas inclus dans le prix que vous avez payé pour votre forfait. Une ligne d'assistance client 24h/24 sera mise à votre disposition pendant toute la durée de votre voyage.

GUIDES ET CHEFS DE GROUPE ANGLOPHONES ET/OU FRANCOPHONES

- (9) Nous nous efforcerons de fournir des guides ou chefs de groupe anglophones et/ou francophones lorsque cela est spécifiquement inclus dans votre forfait. Bien que nous prenions soin de sélectionner nos guides, nous ne pouvons pas garantir la qualité de la traduction ni le niveau de connaissances du guide désigné. Nous ne pouvons pas être tenus responsables des opinions ou points de vue exprimés par le guide, que vous reconnaissez ne pas nécessairement refléter les nôtres.

SECTION 19 - CONTACT

NOTRE ENTREPRISE

Votre contrat est conclu avec Mike Burton Travel Limited, exerçant sous le nom de Destination Champions Club, situé au: 4th Floor, Broadhurst House, 56 Oxford Street, Manchester M1 6EU. Numéro d'immatriculation de l'entreprise : 02616655.

NOTRE ADRESSE E-MAIL

marketing@destinationchampionsclub.com

NOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

+44 (0)3447884090

NOTRE SITE INTERNET

www.destinationchampionsclub.com

SECTION 20 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

RÈGLEMENTS SUR LES FORFAITS TOURISTIQUES ET SERVICES LIÉS DE 2018

- (1) Pour plus d'informations sur les droits clés en vertu des Règlements de 2018 sur les forfaits touristiques et les services de voyage liés, veuillez [cliquer ici](#).

AUCUN PARTENARIAT, MANDAT OU ENTREPRISE COMMUNE

- (2) Si, lors de votre réservation, vous effectuez des arrangements pour des tiers, votre réservation est soumise aux conditions suivantes, sauf accord écrit préalable de notre part :
- (a) Vous ne devez faire aucune déclaration, ni accorder de garantie en notre nom, ni engager de dépenses à notre charge, ni compromettre notre crédit ;
 - (b) Vous ne devez pas utiliser notre nom, logo ou Marques Déposées, ni autoriser un tiers à le faire, y compris pour la promotion ou la publicité d'un produit ou service ;
 - (c) Vous ne devez pas nuire ou porter atteinte à nos droits, intérêts ou à notre réputation en lien avec notre nom, notre logo ou nos Marques Déposées ;
 - (d) Vous ne devez pas vous présenter comme agissant en notre nom ou en tant que notre agent ou partenaire ;
 - (e) Vous ne devez pas laisser entendre que les services (billetterie, hospitalité, voyages, etc.) inclus dans cette réservation sont fournis par vous ou une autre entité que nous.
- et vous reconnaissez que l'accord conclu entre nous ne constitue en aucun cas une agence, un partenariat ou une entreprise commune.

PRÉCISION DU SITE WEB

- (3) Nos sites web sont mis en ligne longtemps avant la tenue des événements et certaines installations ou activités annoncées peuvent être indisponibles pendant votre séjour pour des raisons telles que : conditions météorologiques défavorables, maintenance, panne de services publics, ou faible demande. Vous devez également garder à l'esprit que les normes générales d'hygiène, de plomberie et de services publics à l'étranger peuvent ne pas être aussi sophistiquées qu'au Royaume-Uni. Nous nous efforçons de compiler les informations avec soin et précision, mais des modifications imprévues ou nécessaires peuvent survenir. Par exemple : maintenance des piscines, dommages accidentels ou circonstances hors de notre contrôle. Si nous sommes informés de ces changements, nous vous en informerons dès que possible. Les informations publiées sont sous notre responsabilité, mais n'engagent pas les prestataires mentionnés.

NOS ENGAGEMENTS

- (4) Nous vous garantissons avoir sélectionné nos prestataires avec une compétence et un soin raisonnable.

RENONCIATION

- (5) Toute renonciation de notre part à l'un de nos droits en vertu de ce contrat ne sera effective que si elle vous est confirmée par écrit.

DROITS DES TIERS

- (6) Seul le Responsable de la Réservation ou nous-mêmes pouvons appliquer ce contrat. Ces Conditions du Forfait n'accordent aucun droit à un tiers, sauf stipulations prévues dans ces termes.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- (7) Toutes les Marques Déposées sont utilisées sous licence par nos soins. Tous les droits y afférents sont réservés.
- (8) Aucune disposition de ces termes ne vous autorise à associer commercialement votre forfait avec nous et/ou les événements concernés, ni à utiliser les images ou Marques Déposées que nous utilisons. Vous acceptez de ne pas utiliser votre forfait comme prix ou pour des promotions sans notre consentement écrit préalable. Toute violation peut entraîner une infraction aux Conditions générales des billets.

LOI APPLICABLE

- (9) Ce contrat est régi par la loi anglaise, et toute contestation sera portée devant la juridiction des tribunaux anglais.

SECTION 21 – CODE DE CONDUITE CLIENT

CODE DE CONDUITE

Afin que nous puissions vous offrir le meilleur service possible, il est de la responsabilité de vous-même et de chaque membre de votre groupe de :

- (a) lire attentivement les informations qui vous sont fournies ;
- (b) écouter et suivre les instructions qui vous sont données ;
- (c) nous informer rapidement si vous rencontrez un problème en fournissant des informations précises et véridiques ;
- (d) adopter en toutes circonstances un comportement raisonnable, y compris en consommant de l'alcool de manière responsable lors de nos événements ;
- (e) traiter notre personnel, le personnel de nos prestataires ainsi que les autres clients avec respect.

Nous ne tolérerons en aucune circonstance :

- (a) toute forme d'agression écrite ou verbale, d'obscénité ou d'abus, y compris les insultes, propos grossiers ou jurons ;
- (b) toute violence ou menace de violence, y compris les contacts physiques, bousculades ou poussées ;
- (c) tout abus racial ou harcèlement sexuel.

Cela s'applique envers notre personnel, celui de nos prestataires ou les autres clients, sous toutes ses formes.

Veuillez consulter la *Section 6 – Annulation* et la *Section 14 – Vos Obligations* pour connaître les conséquences de tels comportements.

SECTION 22 – GLOSSAIRE

E-mail de Confirmation de Réserve	L'e-mail envoyé par nos soins confirmant que votre demande de réservation a été acceptée, détaillant les services inclus dans votre forfait et les informations des membres du groupe. Cet e-mail fait partie intégrante de votre contrat avec nous.
E-mail d'Accusé de Réception de Demande de Réserve	L'e-mail envoyé par nos soins pour confirmer la réception de votre demande de réservation.
Entités	Destination Champions Club et European Professional Club Rugby
Solde Final	Le montant restant dû par vous, tel que précisé dans la Section 3(1).
Groupe	Toutes les personnes nommées faisant partie de votre groupe de voyage.
Responsable de la Réserve	La personne effectuant la réservation auprès de nous.
Membre Principal du Groupe	Le Membre Principal du Groupe désigné comme contact principal lorsque le Responsable de la Réserve ne voyage pas avec le groupe.
Conditions du Forfait	Les présentes conditions générales, qui font partie intégrante de votre contrat avec nous.
Membre du Groupe	Chaque personne nommée faisant partie de votre groupe de voyage.
Supplément Chambre Individuelle	Un supplément appliqué pour une occupation en chambre individuelle. <i>Voir la Section 4 – Frais.</i>
Conditions Générales des Billets	Les conditions générales émises par le fournisseur des billets.
Billets	Les billets officiels inclus dans votre forfait.
Marques Déposées	Destination Champions Club et European Professional Club Rugby

ANNEXE 1 – CONDITIONS GÉNÉRALES DES BILLETS

CONDITIONS GÉNÉRALES DES BILLETS

- (1) Il est une condition de votre réservation avec nous que vous acceptiez et respectiez les Conditions Générales des BILLETS du tournoi concerné ainsi que celles relatives à l'accès aux stades.
- (2) Nous ne pourrions être tenus responsables si votre billet est annulé, ou si l'accès à un match ou à un stade vous est refusé ou si vous en êtes expulsé, en raison d'une violation des Conditions Générales des BILLETS.
- (3) Tous les billets inclus dans votre forfait sont fournis conformément aux Conditions Générales de vente des billets du fournisseur de billets concerné, qui peut inclure l'exploitant du stade et/ou l'EPCR. En effectuant une demande de réservation, vous acceptez de vous conformer sans réserve à ces conditions. Les Conditions générales de vente des billets applicables vous seront fournies ou mises à votre disposition sur demande. Elles sont également accessibles sur le site web officiel du stade ou de l'EPCR, aux adresses suivantes :
 - (a) <https://sanmames.athletic-club.eus/fr/>
 - (b) <https://www.epcrugby.com/>
- (4) Ces liens peuvent changer de temps à autre. En cas de lien inactif, les nouvelles Conditions Générales des BILLETS seront accessibles depuis la page d'accueil ou la fonction de recherche du site web de l'union hôte, ou disponibles auprès de nous ou de l'union hôte sur demande.
- (5) Nous pourrions distribuer vos billets selon le mode que nous jugerons approprié. Nous vous informerons du mode de distribution prévu, mais nous nous réservons le droit de le modifier à tout moment. Une fois les billets distribués, ils relèvent de votre responsabilité et ne pourront pas être remplacés s'ils sont perdus, volés ou endommagés.