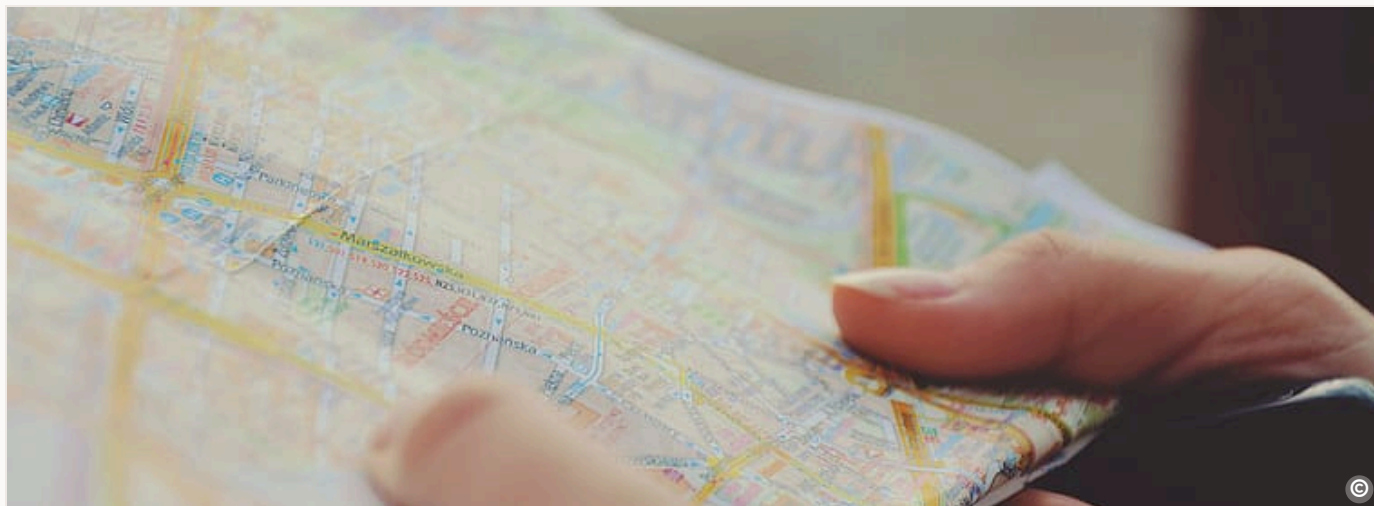


Conditions générales d'utilisation des Sites et Applications mobiles d'Evaneos



CGU

Version à jour au 23 juillet 2026

Parce que l'utilisation des sites et / ou applications mobiles édités et développés par Evaneos vous engage à respecter les présentes conditions, nous vous recommandons la lecture attentive de nos conditions générales d'utilisation avant toute utilisation.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation ont été élaborées pour les Utilisateurs des Site et Application Mobile édités et développés par Evaneos. Elles doivent être acceptées lors de toute création de Compte.

Elles ne régissent pas la relation entre Evaneos et les Agences locales.

Lorsque des personnes agissent au nom et pour le compte d'Utilisateurs ou de Voyageurs (agences de voyage, personnes morales ou personnes physiques utilisant les Services ou commandant des Services de Voyage pour le compte d'un Voyageur par exemple), elles s'engagent à communiquer auxdits Utilisateurs ou Voyageurs pour le compte desquels elles agissent un exemplaire des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Celles-ci étant obligatoirement acceptées lors la création d'un Compte, ces personnes les acceptent en leur nom mais également au nom et pour le compte desdits Utilisateurs ou Voyageurs qui sont également tenus par leurs termes dans le cadre de toute utilisation des Services faite par eux ou pour leur compte.

Article préliminaire : Définitions

« **La Société** » ou « **Evaneos** » ou « **Nous** » désigne la société Evaneos, dont l'ensemble des mentions d'identification sont disponibles ici : <https://www.evaneos.fr/infos-legales/mentions-legales/>.

« **Agence locale** » ou Agent local désigne l'entreprise touristique locale et indépendante basée dans un pays de destination qui construit des Services de Voyage et les vend sur le Site et

l'Application Mobile Evaneos, et à qui les paiements effectués dans le cadre des Services d'Evaneos sont reversés, déduction faite de la commission due à Evaneos.

« **Application Mobile** » est un programme exécutable téléchargeable sur mobile édité par Evaneos et offrant fonctionnalités et Contenus auxquels l'Utilisateur a accès. L'Application Mobile est disponible dans plusieurs langues.

« **Compte** » désigne le Compte individuel créé par le Membre lors de son inscription sur les Site et Application Mobile d'Evaneos.

« **Contenu** » désigne tout(e) texte, graphique, image, musique, audio, vidéo, information ou autres éléments.

« **Contenu Membre** » désigne tout Contenu qu'un Membre publie, soumet, diffuse, partage ou transmet afin de le rendre disponible sur les Site et Application Mobile.

« **Contenu d'Evaneos** » désigne tout Contenu qu'Evaneos propose par le biais des Site et Application Mobile, y compris tout Contenu obtenu ou non sous licence auprès d'un tiers.

« **Membre** » désigne toute personne majeure disposant d'un Compte dûment complété et validé. Le Membre est un Utilisateur identifié des Site et Application Mobile d'Evaneos.

« **Service** » désigne l'ensemble des produits, fonctionnalités et applications accessibles sur les Site et Application Mobile proposés par Evaneos.

« **Service de Voyage** » désigne les services définis à l'article 3 de la directive 2015/2302 du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) no 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil ou, à compter de son entrée en vigueur, de la directive 2026/1024 du 29 avril 2026 modifiant la directive 2015/2302.

« **Site** » désigne le site mis en ligne par Evaneos accessible à l'adresse : <https://www.evaneos.fr> ainsi que ses déclinaisons dans des versions locales dans d'autres langues publiées par Evaneos sous des noms de domaines différents (tels que www.evaneos.it, www.evaneos.de, www.evaneos.com, etc.).

« **Utilisateur** » désigne toute personne navigant sur les Site et Application Mobile, qu'elle soit ou non Membre.

« **Vous** » désigne l'Utilisateur des Site et Application Mobile d'Evaneos.

« **Voyageur** » désigne toute personne bénéficiaire des Services de Voyage.

PREMIERE PARTIE : SERVICES D'EVANEOS

Article 1. Description des Services d'Evaneos

Evaneos est une place de marché en ligne mettant en relation Voyageurs et Agences locales pour la construction de voyages sur mesure.

Evaneos propose, depuis ses Site et Application Mobile, les Services suivants aux internautes qui souhaitent organiser leurs voyages:

- Informations, conseils et fiches pratiques ;
- Mise en relation avec les Agences locales pour la construction de voyages personnalisés ;
- Système d'envoi des coordonnées et d'informations vers les contacts et partenaires choisis ;

- Système de paiement sécurisé des Agences locales ;
- Informations et ventes d'assurances-voyage en lien avec le voyage acheté ;
- Mise en ligne et partage de leurs dossiers de voyages, photos de voyages ;
- Création et partage de témoignages, commentaires et avis ;
- Création et partage des Contenus d'expérience ;
- Mise en relation avec le service client.

Dans le cadre de la fourniture des Services, Evaneos peut recourir à des systèmes d'intelligence artificielle, notamment afin d'améliorer l'expérience des Utilisateurs et la qualité des prestations proposées. Evaneos veille à ce que l'utilisation de ces systèmes soit conforme à la réglementation applicable, en particulier au règlement (UE) 2024/1689 du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle. Lorsque la réglementation l'exige, les Utilisateurs sont informés de leur interaction avec un système d'intelligence artificielle.

Article 2. Droits de propriété intellectuelle d'Evaneos

Evaneos est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle (tels que notamment droits d'auteur, droits voisins, droits des marques, droits des producteurs de bases de données) portant tant sur la structure que sur tous les Contenus d'Evaneos (tels que notamment images, sons, vidéos, photographies, logos, marques, éléments graphiques, outils, logiciels, documents et toutes autres données) des Site et Application Mobile d'Evaneos.

Il n'existe ni droit d'utilisation, ni de licence d'utilisation sur ces Contenus d'Evaneos sans un accord spécifique, préalable et écrit d'Evaneos, sous réserve du droit d'usage personnel accordé à l'article 3 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Toute reproduction, représentation, publication, transmission, utilisation ou modification, intégrale ou partielle de Contenu d'Evaneos des Site ou Application Mobile, faite sans l'autorisation expresse d'Evaneos, est interdite et constituera une contrefaçon sanctionnée par le droit applicable.

Evaneos est en outre producteur de bases de données. En conséquence, toute extraction et/ou réutilisation d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de ces bases de données sans autorisation est interdite et constitue une atteinte aux droits du producteur.

L'acceptation des présentes Conditions Générales d'Utilisation implique la reconnaissance par les Utilisateurs des droits de propriété intellectuelle d'Evaneos et l'engagement de les respecter.

Article 3. Utilisation des Site et Application Mobile d'Evaneos

L'utilisation des Site et Application Mobile d'Evaneos Vous autorise la visualisation, le téléchargement et l'impression des Contenus du Site et de l'Application Mobile pour votre usage strictement personnel et non commercial.

Toute autre utilisation devra faire l'objet d'une demande d'autorisation préalable spécifique et écrite auprès d'Evaneos.

Sauf si une autorisation expresse a été donnée, il est strictement interdit de reproduire, copier, transmettre, redistribuer, rééditer des Contenus partiels ou totaux des Site et Application Mobile d'Evaneos, sans l'autorisation préalable spécifique et écrite d'Evaneos.

De plus et dans tous les cas, il n'est pas autorisé de modifier des Contenus des Site et Application Mobile d'Evaneos, ni de modifier ou supprimer les mentions de droits d'auteur, de marque ou de propriété associées au Contenu.

Par l'utilisation des Site et Application Mobile d'Evaneos, Vous Vous engagez à Vous conformer aux présentes Conditions Générales d'Utilisation. Votre utilisation doit en outre respecter les droits de tiers et les lois applicables.

Vous Vous engagez expressément à indemniser Evaneos en cas de responsabilité envers tous tiers, pour toute utilisation non-conforme aux présentes Conditions Générales d'Utilisation des Site et Application Mobile d'Evaneos.

L'utilisation des Site et Application Mobile d'Evaneos n'est pas autorisée aux personnes âgées de moins de 18 ans, ni aux personnes ne disposant pas des capacités à les utiliser conformément à toutes les dispositions des présentes.

L'utilisation des Site et Application Mobile d'Evaneos, conformément aux présentes Conditions Générales d'Utilisation, est gratuite pour ses Utilisateurs hors frais de connexion.

Article 4. Liens vers d'autres sites, sites tiers

L'utilisation des Site et Application Mobile d'Evaneos peut amener l'Utilisateur vers des sites tiers indépendants d'Evaneos et disposant de conditions générales d'utilisation propres.

Ces sites tiers ne sont pas édités par Evaneos et, à ce titre, Evaneos n'est pas responsable des Contenus présents sur ces sites. Sous réserve d'en avoir été notifié aux coordonnées figurant à l'article 10 des présentes Conditions Générales d'Utilisation, Evaneos s'engage à immédiatement supprimer tout lien renvoyant vers des contenus manifestement illicites.

Sous réserve des stipulations prévues par l'article 8 des présentes Conditions Générales d'Utilisation et sauf faute prouvée de sa part, Evaneos ne supporte aucune responsabilité quant aux Contenus, publicités, produits, services ou tout autre outil disponible sur ou à partir de sites ou sources externes. Evaneos ne peut être par ailleurs tenue pour responsable de tous dommages en relation avec l'utilisation de ces liens.

Article 5. Responsabilité du fait des Contenus d'Evaneos

Evaneos met tout en œuvre pour offrir aux internautes des outils disponibles et/ou des informations et/ou Contenus d'Evaneos fiables. Toutefois Evaneos ne saurait garantir aux internautes l'exactitude, la complétude et/ou l'actualité des informations et/ou Contenus d'Evaneos fournis ainsi que la disponibilité de ces éléments et outils, notamment en ce qui concerne les formalités applicables aux voyageurs. Ces informations sont susceptibles d'évoluer ou de ne pas correspondre à votre situation particulière (en fonction de votre nationalité, de votre situation familiale par exemple). Nous vous conseillons donc de vous informer auprès de sources officielles (pour les citoyens français sur le site du ministère des affaires étrangères : <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs>) ou de l'Agence Locale.

En conséquence, et sous réserve des stipulations prévues par l'article 8 des présentes Conditions Générales d'Utilisation, la responsabilité d'Evaneos ne pourra être engagée du fait de l'utilisation des informations et/ou Contenus d'Evaneos fournis et/ou des outils mis à disposition sur ses Site et Application Mobile, sauf en cas de faute prouvée à l'encontre d'Evaneos

Article 6. Utilisation des outils communautaires

Les Site et Application Mobile d'Evaneos permettent aux Membres qui le souhaitent, de déposer photos, vidéos, récits, expériences, avis, coups de cœur et carnets de voyage pour les partager auprès d'un large public. Ainsi, tout Membre pourra à loisir déposer sous son nom des Contenus Membres qui seront alors diffusés par Evaneos.

A ce titre, en transmettant les Contenus Membres, le Membre concède à Evaneos une licence sur tous droits de propriété intellectuelle qu'il détiendrait sur les Contenus Membres, dans le monde entier et pour toute la durée de protection des Contenus Membres par des droits d'auteur. Cette licence comprend le droit de diffuser, reproduire, représenter, adapter, traduire ou modifier les Contenus Membres qu'il aura déposés. Cette licence est consentie pour une exploitation sur internet, notamment le Site, l'Application Mobile, les newsletters Evaneos ainsi que les réseaux sociaux d'Evaneos. Elle est consentie à titre gratuit, en contrepartie des outils et services offerts par Evaneos pour diffuser les Contenus Membres. Le Membre accepte en outre que son nom, tel que communiqué lors du partage, soit associé aux Contenus Membres sur les supports précités. Les Contenus Membres pourront être exploités directement par Evaneos ou par l'intermédiaire de sous-traitants ou de partenaires.

Le Membre concède en outre à Evaneos une licence sur les droits de propriété intellectuelle que tous tiers pourraient détenir sur l'un quelconque des Contenus Membres, et fera son affaire d'obtenir de leur part, le cas échéant, une cession de droits dont l'étendue est identique à la cession prévue au présentes Conditions Générales.

Dans le cas où les Contenus Membres transmis contiendraient l'image du Membre, il autorise Evaneos à exploiter commercialement son image. A ce titre, le Membre autorise Evaneos à fixer, reproduire, diffuser, communiquer, exploiter, adapter et modifier les Contenus, en tout ou partie, en nombre illimité, intégralement ou par extrait, sur les Site et Application Mobile ainsi que sur les newsletters et réseaux sociaux d'Evaneos. Dans cette hypothèse, le Membre confirme que lui-même est majeur, de même que l'ensemble des personnes dont l'image apparaît sur les Contenus Membres et qu'il a pleine capacité juridique pour donner cette autorisation.

Cette autorisation est donnée à titre gratuit, pour le monde entier, pour toute la durée de protection des Contenus par un droit d'auteur.

Les droits d'image pourront être exploités soit directement par Evaneos, soit par un sous-traitant partenaire d'Evaneos.

Dans l'hypothèse où les Contenus Membres feraient apparaître l'image de personnes physiques autres que lui-même, le Membre s'engage à collecter l'autorisation expresse, spécifique et écrite de ces personnes en vue de l'utilisation de leur image dans les termes prévus ci-dessus avant toute transmission des Contenus à Evaneos. Le Membre garantit par ailleurs que ni lui, ni les éventuels tiers dont l'image apparaîtrait sur les Contenus ne sont liés par un contrat exclusif relatif à l'utilisation de leur image.

Le Membre s'engage à ne publier que les Contenus Membres convenables et en adéquation avec l'objet de la rubrique.

Evaneos se réserve le droit de ne pas publier ou de retirer à tout moment tout Contenu constitutif d'une violation des présentes Conditions Générales d'Utilisation ou de sa Politique de Modération, sans préavis et à sa seule discrétion.

Le Membre garantit Evaneos contre toute réclamation de tiers au titre du présent article et s'engage à l'indemniser le cas échéant.

Vous pouvez retrouver la Politique de modération d'Evaneos à l'égard des Contenus Membres à l'adresse suivante : <https://www.evaneos.fr/infos-legales/politique-de-moderation/>.

Article 7. Précisions relatives aux avis

Les Membres peuvent également utiliser les Site et Application Mobile d'Evaneos pour fournir des avis, entendus comme l'expression de l'opinion du Membre sur son expérience grâce à tout

élément d'appréciation qualitatif ou quantitatif.

Vous pouvez retrouver la politique de modération des contenus et avis d'Evaneos à l'égard des Contenus Membres à l'adresse suivante : <https://www.evaneos.fr/infos-legales/politique-de-moderation/>.

Article 8. Limitation de responsabilité d'Evaneos

La responsabilité d'Evaneos ne peut être engagée au titre des Contenus Membres mis en ligne, ni de leur utilisation par les Membres ou des tiers.

Evaneos ne prend aucun engagement quant à l'exactitude, l'adéquation ou l'impartialité des Contenus Membres. Ces Contenus sont diffusés « en l'état » par leurs auteurs. Evaneos n'en garantit ni la qualité ni l'adéquation à un usage particulier.

Evaneos reste par ailleurs responsable des Contenus qu'elle édite elle-même dans les conditions prévues à l'article 5 des présentes Conditions Générales d'Utilisation.

Article 9. Résiliation des Services

Nous nous réservons le droit de résilier de plein droit, à tout moment, V otre Compte en cas de violation grave et/ou répétée de l'une de vos obligations non réparée après mise en demeure ou immédiatement en cas de violation non réparable.

Sans que cela ne constitue une obligation pour nous, nous nous réservons la possibilité de procéder à des opérations de contrôle, de manière ponctuelle, unilatérale ou à la demande d'un tiers, destinées à vérifier le respect par l'Utilisateur de l'ensemble des termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation ainsi que des documents contractuels les complétant et/ou les modifiant. Ces vérifications pourront, le cas échéant, donner lieu à des suspensions de Compte Utilisateur dans l'hypothèse notamment où nous solliciterions de l'Utilisateur la fourniture d'informations relatives aux manquements constatés. Ces vérifications pourront également, le cas échéant, ouvrir le droit pour notre Société de procéder à la résiliation de plein droit du Compte de l'Utilisateur dans les conditions énoncées ci-dessus.

Vous pouvez également supprimer totalement votre Compte client et vos Contenus, à moins qu'il ne reste encore une réservation ou demande de réservation en cours de traitement. Pour supprimer votre Compte client, vous pouvez :

- Vous rendre dans la section Mes Informations, sur l'Application Mobile, puis cliquer sur "Supprimer mon compte" ;
- Écrire au Service Client, à l'adresse mentionnée à l'article 10 ci-dessous, pour solliciter la suppression.

Article 10. Point de contact

Si Vous constatez des abus ou des violations, ou pour toute plainte relative au Service, contactez notre Service Client par email grâce au formulaire de contact disponible sur la page suivante : <https://www.evaneos.fr/faq/contact>.

Ou bien par écrit à l'adresse suivante : Evaneos - Service Customer Care – 27 rue de Mogador - 75009 Paris

Vous joindrez à votre demande, si Vous êtes éligible, un justificatif d'identité unique France Identité (<https://france-identite.gouv.fr/justificatif/>) ou à défaut la copie d'un titre d'identité après avoir masqué les éléments non indispensables tels que votre photographie, ainsi que vos

identifiants de Compte (mais en aucun cas votre mot de passe). Pour des raisons de sécurité, avant envoi, ces éléments doivent être chiffrés et protégés par mot de passe, en utilisant de préférence un logiciel tel que 7zip (téléchargeable gratuitement, voir le tuto sur le chiffrement sur le site de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/comment-chiffrer-ses-documents-et-ses-repertoires>).

Article 11. L'accès aux Services Evaneos

a. Création et utilisation du Compte

Evaneos propose ses Services en ligne depuis ses Site et Application Mobile.

La connexion internet et le terminal de connexion sont nécessaires à l'utilisation du Service.

Pour pouvoir accéder aux fonctionnalités des Site et Application Mobile Vous devez Vous enregistrer et créer votre Compte pour devenir Membre.

La création du Compte est gratuite.

Vos identifiants doivent respecter l'ordre public, les bonnes mœurs et les droits des tiers (ne pas faire référence à une orientation politique, à une ethnie, une communauté, une religion ; ne pas être vulgaire ou insultant ; ne pas avoir de connotation sexuelle voire pornographique ; ne pas ressembler ou imiter une marque déposée ; ne pas faire référence à un produit stupéfiant ou toute autre entité interdite par la législation ; ne pas ressembler ou imiter les noms de personnages créés par un auteur en ligne ; ne pas ressembler ou imiter le nom d'un Membre d' Evaneos ; ne pas être orthographié ou épilé alternativement dans le but de contourner les règles imposées ci-dessus).

b. Accessibilité et fonctionnement technique des Site et Application Mobile

Nous nous engageons à mettre en œuvre tous les moyens raisonnables afin de maintenir les Site et Application Mobile Evaneos entièrement opérationnels. Nous ne garantissons pas que le fonctionnement des Site et Application Mobile soit continu et sans erreur.

Evaneos ne pourra être tenue responsable de l'indisponibilité, de l'interruption ou du dysfonctionnement du Site ou de l'Application Mobile, pour quelque raison que ce soit et notamment en cas de défaillance de son fournisseur d'accès internet, de son hébergeur, intrusion de tiers ou force majeure.

Evaneos ne pourra être tenue responsable des inconvénients ou dommages inhérents à l'utilisation du réseau internet, tels que notamment présence de virus informatiques ou spywares.

Evaneos peut interrompre l'accès au Site et à l'Application Mobile ainsi qu'aux Services, notamment pour les opérations de maintenance et de mise à niveau, ou pour toute autre raison, notamment technique. Evaneos n'est en aucun cas responsable des conséquences qui pourraient en découler pour l'Utilisateur ou tout tiers.

Il est rappelé qu'Evaneos peut mettre fin ou modifier les caractéristiques de ses Services à tout moment, et ce sans préavis.

Vous acceptez le fait qu'Evaneos ne pourra en aucun cas être tenue responsable de tout dommage matériel et/ou immatériel indirect de quelque nature que ce soit découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Site ou l'Application Mobile d'Evaneos, sauf en cas de faute prouvée d'Evaneos.

c. Refus, suspension et interruption de l'accès

Evaneos est libre à tout moment de refuser, d'interrompre ou de suspendre l'accès à tout ou partie des Site et Application Mobile ou des Services, notamment pour des raisons opérationnelles ou de maintenance, de modifier, suspendre, supprimer le Site et/ou l'Application Mobile et mettre fin à sa publication sur le réseau internet.

d. Accès libre à certaines catégories de services

Evaneos fournit aux Utilisateurs des services d'information générale en accès libre c'est-à-dire des services à titre gratuit et sans qu'il soit besoin pour Vous de Vous identifier ou de créer un Compte.

Article 12. La demande de devis

Vous devez avoir la qualité de Membre pour solliciter un devis auprès des Agences locales.

La demande de devis auprès des Agences locales est gratuite.

La prise en compte de votre demande de devis est soumise à certaines conditions :

- Vous êtes une personne physique ou agissez pour le compte de Voyageurs personnes physiques ;
- Vous êtes âgé de dix-huit (18) ans ou plus ; ou si Vous êtes mineur, Vous bénéficiez de l'autorisation de votre représentant légal ;
- Vous fournissez des informations personnelles exactes, vérifiables, complètes et à jour concernant les Voyageurs ;
- Votre adresse email doit être valide et doit être renseignée ;
- La demande de devis doit être effectuée en vue de l'organisation d'un voyage avec une Agence locale dans l'une des destinations proposées. Des demandes sans rapport avec cette finalité, telles que de simples demandes de visas, ne seront pas prises en compte.

Il est rappelé que toute personne procédant à une fausse déclaration pour elle-même ou pour autrui s'expose, notamment, aux sanctions prévues par le droit applicable.

Evaneos et les Agences locales se réservent en outre le droit de ne pas donner suite à des demandes de devis sollicitant des pratiques contraires à la loi, aux bonnes mœurs ou aux engagements environnementaux et sociétaux pris par Evaneos.

Article 13. Mise en relation avec l'Agence locale

Pour être mis en relation avec une Agence locale pour organiser votre voyage Vous devez dans l'ordre :

1 - Sélectionner une destination

2 – Au choix, (i) Choisir votre Agent local et un itinéraire proposé ou (ii) choisir uniquement une destination et planifier votre voyage.

3 - Décrire les Voyageurs et votre projet de voyage

4 - Préciser vos attentes en termes d'hébergement, d'accompagnement et de rythme de voyage

5 - Fournir des informations personnelles qui permettront à l'Agent local sélectionné de prendre contact avec Vous

6 – Si vous n'en avez pas encore créé un, créer un Compte, ainsi que prévu à l'article 11

6 - Recevoir un mail de confirmation de votre envoi de formulaire

7 - Recevoir un devis personnalisé en provenance directe de l'Agent local sélectionné.

Le choix des Agences locales suggérées par Evaneos pour Vous proposer un devis repose sur ces seuls éléments.

Article 14. Votre responsabilité

a. Responsabilité liée à l'usage des Services

Vous reconnaissez utiliser nos Services pour un usage personnel et non commercial, sauf lorsque vous agissez en qualité d'agence de voyages professionnelle au nom et pour le compte d'Utilisateurs ou de Voyageurs, ou en tant que personne morale (société, comité d'entreprise, club, etc.) effectuant une réservation au nom et pour le compte de Voyageurs dans le cadre de votre activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

Vous reconnaissez, en tant qu'Utilisateur du Site et/ou de l'Application Mobile, Vous connecter et utiliser les Services proposés à vos seuls risques. Sous réserve des stipulations prévues par l'article 8 des présentes Conditions Générales d'Utilisation, notre responsabilité ne sera pas recherchée concernant les dommages indirects (pertes financières, de profits, perte de change) que Vous pourriez subir, Vous ou un tiers, pour quelque cause que ce soit du fait de votre connexion au Site ou Application Mobile de l'impossibilité d'accéder ou de se connecter, ou du non fonctionnement ou du fonctionnement du Site ou de l'Application Mobile.

Sont en particulier visés les dommages qui peuvent naître de Contenus inexacts, d'erreurs, de lenteur ou d'interruption dans la transmission, de perte, de disparition ou altération de données, de virus, quelle qu'en soit l'origine, d'intrusions de tiers, et plus généralement de l'utilisation du Site ou de l'Application Mobile ou de l'impossibilité de l'utiliser.

Lorsque vous agissez en qualité d'agence de voyages professionnelle au nom et pour le compte d'Utilisateurs ou de Voyageurs, vous reconnaissez en outre que vous endossez l'entière responsabilité associée à l'utilisation de nos Services pour le compte de ces Utilisateurs et Voyageurs et que la responsabilité d'Evaneos ne saurait donc en aucun cas être engagée à ce titre. Evaneos n'est pas partie aux relations que vous entretenez avec les Utilisateurs ou Voyageurs pour le compte desquels vous agissez et ne saurait être tenue responsable des conséquences résultant de vos actes, omissions, erreurs, déclarations, manquements ou instructions dans ce cadre. Dans ce contexte, vous vous engagez à garantir Evaneos de toute action ou réclamation engagée à son encontre par un Utilisateur ou Voyageur pour le compte duquel vous agissez, et à prendre en charge toute dépense (y compris les frais de défense et honoraires d'avocats), indemnisation ou condamnation qui serait prononcée à ce titre.

b. Votre responsabilité liée aux virus

Nous Vous invitons à vérifier que tout fichier transmis ou enregistré sur le Site ou l'Application Mobile ne contienne aucun virus. Vous ne pouvez enregistrer ou transmettre des fichiers qui contiennent des virus ou des programmes qui détruisent les données. Votre responsabilité sera engagée en cas d'infraction.

c. Votre responsabilité au titre de vos communications

Vous reconnaissez que Vous êtes responsable de toutes les communications électroniques et des contenus envoyés depuis votre outil de connexion au Site ou à l'Application Mobile (ordinateur, mobile etc.) et que Vous devez utiliser le Service dans le respect des lois applicables.

Article 15. Rôle d'Evaneos dans le choix des Agences locales

Evaneos a sélectionné des Agents locaux experts de l'organisation de voyage sur mesure et titulaires des autorisations et assurances requises dans leur pays d'établissement.

Pour être partenaire d'Evaneos, une Agence locale doit répondre à des critères de qualité exigeants. Nos critères de sélection sont décrits sur notre Site <https://www.evaneos.fr/infos/agences-locales>. Par ailleurs, l'Agence locale s'engage à respecter un certain nombre d'engagements vis-à-vis de nos Membres dans les conditions décrites ci-après.

Les Agences locales font l'objet d'une vérification spécifique de la part d'Evaneos en conformité avec la réglementation applicable, permettant à Evaneos de s'assurer des éléments d'identification de l'Agence locale.

Evaneos peut être conduite à suspendre certaines Agences locales si elle dispose d'indices ou a des raisons de penser que certains éléments d'information sont inexacts, incomplets ou obsolètes.

Article 16. Modalités de référencement et de classement des Agences locales

Evaneos fournit un Service de mise en relation avec les Agences locales. Nous ne Vous facturerons pas notre Service et nous n'ajouterons aucun frais supplémentaire aux devis qui Vous sont fournis par les Agences locales. Notre rémunération est constituée par les commissions que nous versent les Agences Locales, dont le montant est sans incidence sur le référencement de l'Agence locale sur le Site ou l'Application Mobile et le choix des Agences locales proposées aux Membres lors des demandes de devis adressées via le Site ou l'Application Mobile.

Vous pouvez prendre connaissance [ici](#) des informations relatives aux modalités de référencement et de classement des Agences locales sur le Site ou l'Application Mobile.

PARTIE 2 : SERVICES DE VOYAGE PROPOSES ET VENDUS PAR LES AGENCES LOCALES

Article 17. Responsabilité liée au voyage fourni par l'Agence Locale

Le contrat portant sur les Services de Voyage est conclu exclusivement entre Vous et l'Agence locale.

Les Agences locales sont seules responsables des services qu'elles proposent et du choix de leurs prestataires.

A ce titre il Vous sera nécessaire d'accepter les conditions générales de vente fournies par chaque Agence locale dès lors que Vous acceptez son devis et/ou effectuez un premier paiement.

Vous Vous engagez à respecter les règles énoncées par le guide ou par tout autre représentant de l'Agence locale.

Ces règles visent à assurer le bon déroulement du programme et sont également des règles en matière de sécurité.

Article 18. Mention d'information standard applicable au professionnel lorsqu'il facilite une prestation de voyage liée en ligne au sens de l'article L. 211-2 III 1° du

code du tourisme

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

Toutefois, si vous réservez des Services de Voyage supplémentaires au cours de la même visite du Site ou de l'Application Mobile d'Evaneos, les Services de Voyage feront partie d'une prestation de voyage liée. Dans ce cas, Evaneos dispose, comme l'exige le droit de l'Union européenne, d'une protection afin de rembourser les sommes que Vous lui avez versées pour des services qui n'ont pas été exécutés en raison de son insolvabilité. Pour plus d'informations sur la protection contre l'insolvabilité, consultez la rubrique Protection contre l'insolvabilité de nos [Mentions Légales](#).

Article 19. Engagements des Agences locales

Pour être partenaire d'Evaneos et Vous proposer ses services, l'Agence locale s'engage à respecter un certain nombre d'engagements vis-à-vis des Membres parmi lesquels :

- Prendre contact de manière personnalisée avec Vous dans les 48 heures pour initier l'organisation de Votre voyage et comprendre vos attentes ;
- Faire bénéficier aux clients Evaneos des mêmes conditions tarifaires que celles offertes à la clientèle s'adressant directement à l'Agence Locale au jour de la demande de devis ;
- N'utiliser que la messagerie et le téléphone fournis via la plateforme Evaneos pour communiquer avec Vous ;
- Vous fournir tous les services mentionnés dans le programme de voyage ;
- Prévenir Evaneos, lorsque le correspondant local est absent quelle que soit la durée et n'est pas en mesure d'être réactif ;
- Faire de son mieux pour assurer la meilleure qualité des services ;
- S'efforcer de trouver des solutions de remplacement en cas difficultés ;
- Vous communiquer ses conditions de vente, ses conditions de paiement et d'annulation avant toute confirmation de réservation ;
- Disposer de toutes les assurances et autorisations réglementaires en vigueur dans son pays d'établissement et s'engager à en fournir le justificatif sur demande des Membres.

Article 20. Informations relatives aux conditions contractuelles des Services de Voyage

Avant d'effectuer une réservation auprès d'une Agence locale, Vous Vous engagez à lire et accepter ses conditions générales de vente ainsi que ses conditions de paiement et d'annulation de sa prestation, qui vous seront remises par l'Agence locale.

a. Annulation

Toute annulation doit faire l'objet d'une lettre ou d'un mail informant directement l'Agent local dans les formes prescrites par les conditions générales de l'Agence locale. Des frais d'annulation peuvent être à la charge du Membre. Leur montant varie en fonction du délai dans lequel intervient cette annulation et des conditions de l'Agence locale auxquelles il Vous appartient de Vous référer.

Nous Vous invitons à lire attentivement ces conditions d'annulation, de (pré)paiement et de non présentation et d'effectuer tout paiement à venir dans les délais convenus avec l'Agence locale.

Il appartient au Membre de prévenir son assurance-annulation dans les délais requis par les conditions d'annulation afin de vérifier s'il est éligible à la prise en charge des frais d'annulation. La cotisation d'assurance-annulation n'est jamais remboursable. Les conditions transmises par l'Agence locale seront celles qui seront appliquées par cette dernière à votre égard. En cas de versement déjà réalisé, le montant des frais d'annulation sera retenu sur les sommes versées par le Membre. Si le Membre a effectué son paiement sur la plateforme de paiement sécurisée Evaneos, Evaneos créditera le cas échéant celui-ci grâce au mode de paiement initialement utilisé (carte bancaire, prélèvement etc.).

b. Paiement

Toute réservation est effective dès lors qu'un acompte a été encaissé.

Les conditions de paiement sont celles prévues par les conditions générales de l'Agence locale auxquelles Vous devez Vous référer.

Chaque Agent local est tenu de Vous communiquer ses conditions et moyens de paiement, et ce seront celles-ci qui seront appliquées.

Le Membre paie les Services de Voyage par l'intermédiaire de la plateforme de paiement sécurisée mise à disposition par Evaneos. Pour cela, les Agences locales adressent aux Membres un lien de paiement communiqué par email, une fois le devis accepté. Il est rappelé que le bénéfice des garanties et protections associées à l'intermédiation d'Evaneos est strictement subordonné au paiement du prix des Services de Voyage **sur la plateforme Evaneos**. Tout paiement effectué en dehors de cette plateforme exclut l'intervention d'Evaneos en qualité d'intermédiaire et prive le Voyageur du bénéfice des engagements et protections attachés à cette intermédiation.

c. Modifications

Après l'envoi du devis par l'Agent local, y compris après que vous ayez donné votre accord ou effectué un paiement, il est possible que certaines prestations ou hébergements proposés puissent ne plus être disponibles. Dans ce cas, lorsque la possibilité de modifications ultérieures et de remplacement par des prestations équivalentes a été prévue dans le devis, vous serez informé de ces modifications. Lorsque cette possibilité n'a pas été prévue dans le devis, ou lorsqu'aucune prestation équivalente ne peut être réservée, votre Agent local sollicitera votre accord pour toute modification.

d. Prestations non utilisées

Tout voyage écourté ou interrompu, ou toute prestation terrestre, fluviale, maritime, ou aérienne non consommée pour quelque cause que ce soit ne pourra donner lieu à aucun remboursement par l'Agent local en dehors des conditions éventuellement prévues dans ses conditions générales.

Il est de la responsabilité des Voyageurs de contracter s'il/elles le souhaite(nt) une assurance remboursant les prestations non utilisées ou, le cas échéant, des personnes morales réservant en leur nom et pour leur compte, de le faire également en leur nom et pour leur compte.

e. Absence de garantie d'Evaneos concernant les prestations fournies par l'Agence locale

Evaneos agit comme place de marché et, à ce titre, n'est pas responsable des prestations fournies par les Agences locales.

L'Agence locale demeure seule responsable de la bonne exécution des prestations qu'elle commercialise ainsi que du respect des obligations légales et réglementaires qui lui sont

applicables.

En conséquence, Evaneos ne garantit ni la disponibilité, ni la qualité, ni la conformité, ni la bonne exécution des prestations fournies par les Agences locales et ne saurait être tenue responsable des manquements, inexécutions, exécutions défectueuses, retards, annulations ou dommages imputables à une Agence locale ou à un prestataire intervenant dans l'exécution du voyage.

f. Assistance en cas de défaillance financière de l'Agence locale

En cas de défaillance financière de l'Agence locale, rendant impossible l'exécution par elle du programme de voyage sélectionné, Evaneos apportera son assistance pour Vous mettre en relation avec une autre Agence locale. Dans le cadre de cet engagement, Evaneos s'engage à ce que vous ne subissiez aucune perte financière de ce chef.

Evaneos s'engage ainsi vous indemniser à due concurrence des sommes déjà payées à l'Agence locale défaillante. Cette indemnisation prendra la forme d'un remboursement si aucune Agence locale alternative n'est susceptible d'assurer le programme de voyage que vous avez réglé, soit en versant une somme équivalente directement à l'Agence locale de substitution. Si la totalité ou le solde du voyage restaient à payer, ces sommes seraient dues par Vous à l'Agence locale de substitution sans que la responsabilité d'Evaneos ne puisse être recherchée de ce chef. En cas de litige avec l'Agence locale, avant, pendant ou après votre voyage, le service client d'Evaneos est à votre disposition dans le cadre de nos Services d'intermédiaire pour Vous aider à le résoudre avec elle, et peut être contacté à cette fin à l'adresse suivante : <https://www.evaneos.fr/faq/contact>.

g. Assurance/assistance

Comme pour tous vos voyages, il est conseillé d'être couvert par une assurance lors de votre voyage international : assistance des personnes et frais médicaux, assurance en cas d'accident, de rapatriement, assurance des bagages, assurance annulation, responsabilité civile. Il Vous appartient de vérifier votre couverture d'assurance et si besoin d'en contracter une avec votre assureur ou sur le site Evaneos. A titre d'information, voici des renseignements liés aux assurances-voyage :

[Informations assurance voyages](#).

STIPULATIONS FINALES

Article 21. Droit applicable et tribunaux compétents

Le contenu du Site www.evaneos.fr est élaboré et régi par le droit français. Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises au droit français.

Il en est ainsi tant des règles de fond que des règles de forme et son contenu sera apprécié par la seule juridiction française compétente. Les règles de conflits de loi sont exclues au profit d'application complète et sans réserve de la loi française, sauf dans le cas où des dispositions applicables dans votre pays de résidence exigeraient l'application d'autres règles ou une autre attribution de compétence juridictionnelle, et que de telles dispositions ne puissent être écartées par contrat. Nous attirons en particulier votre attention sur le fait que, si vous êtes un consommateur, la loi applicable dans votre pays de résidence situé sur l'un des pays membre de l'Union Européenne peut prévoir des règles de droit plus favorables qui s'imposeront à Evaneos si Vous en faites la demande.

Vous, comme Nous, acceptons de soumettre tous litige entre Vous et Nous à la compétence non exclusive des juridictions françaises, sous réserve de dispositions impératives plus favorables dans votre pays. A cet égard, si vous agissez en tant que consommateur, Vous pouvez intenter une

action pour faire valoir vos droits en France ou dans le pays de l'Union Européenne dans lequel Vous résidez.

En cas de différend entre Vous et Evaneos, Vous avez la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement des litiges. Le médiateur de la consommation dont dépend Evaneos est le médiateur tourisme et voyage (<https://www.mtv.travel/>). Vous pouvez contacter le médiateur tourisme et voyage à l'adresse suivante : MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17.

Article 22. Modifications

Evaneos se réserve le droit de modifier à sa seule discrétion les services, produits et contenus proposés sur le Site et l'Application Mobile ou à en restreindre l'accès.

En cas de modification des présentes Conditions Générales d'Utilisation (afin de les adapter aux évolutions légales, réglementaires, technologiques, ou encore aux modifications des Services proposés), l'Utilisateur sera informé par tout moyen approprié.

Les modifications prennent effet à l'expiration d'un préavis de 30 jours à compter de leur notification. Avant l'expiration de ce préavis, l'Utilisateur peut résilier son Compte sans frais et sans motif. La poursuite de l'utilisation du Service après l'entrée en vigueur des modifications vaut acceptation des nouvelles conditions.

Les modifications rendues strictement nécessaires par une évolution légale ou réglementaire, par une décision d'une autorité ou par un impératif de sécurité peuvent entrer en vigueur sans préavis, l'Utilisateur en étant informé dans les meilleurs délais.

Article 23. Autres stipulations

Au cas où une quelconque portion des présentes Conditions Générales d'Utilisation serait déclarée invalide ou inapplicable selon le droit applicable, y compris, de manière non limitative, les exclusions de garantie et limitations de responsabilité énoncées ci-dessus, les stipulations invalides ou inapplicables en question seront réputées remplacées par des stipulations valides et applicables qui correspondent le mieux à l'intention de la clause d'origine, les autres termes des présentes Conditions Générales d'Utilisation restant en vigueur et de plein effet. Les parties contractantes s'engagent à appliquer, le cas échéant, une nouvelle stipulation qui, du point de vue économique, se rapprochera le plus possible de la stipulation non valide.

Evaneos aura le droit de céder, transmettre, sous-traiter ou déléguer des droits, des devoirs ou des obligations au titre des présentes Conditions Générales d'Utilisation. Un tel droit ne Vous est pas conféré.

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont disponibles dans la langue du Site ou de l'Application Mobile.

Pour consulter nos anciennes Conditions Générales d'Utilisation

[Conditions Générales d'Utilisation en vigueur jusqu'au 23 juillet 2026](#)

[Politique de protection des données personnelles](#)

[Mentions légales](#)

[Politique cookies](#)