

CONDITIONS GENERALES DE VENTE DE PRESTATIONS DE SERVICES

Article 1 – Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après les « CGV ») ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles la société **EXOD AGENCY** (ci-après le « Prestataire ») propose à toute personne physique majeure ou morale (particulier, entreprise, institution religieuse, association, administration ou autre, ci-après le « Client ») des prestations de conseil en voyage et de conception d'itinéraires personnalisés, notamment à vocation religieuse, commercialisées via le site internet www.exod-agency.com.

EXOD AGENCY est membre du Collectif MYWAY.

MYWAY est une Société par Actions Simplifiée, dont le siège social se situe au 165 avenue de Bretagne, 59000 LILLE, enregistrée au RNE de Lille Métropole sous le numéro : 851 375 444 ; immatriculée au registre national des Agences de voyages sous le n°IM059190009.

Le collectif MYWAY (ci-après dénommé « organisateur ») assure la gestion des réservations, de la facturation et de l'encaissement pour chaque inscription à un voyage proposé par EXOD AGENCY.

Toute réservation d'un produit touristique proposé sur le site implique l'adhésion pleine et entière du client aux Conditions Générales de Vente de MYWAY consultables ici, en vigueur au moment de la passation de sa commande.

Il est expressément précisé que le Prestataire n'a pas pour objet la vente, l'organisation, la réservation ou la commercialisation de prestations touristiques, forfaits ou séjours au sens des articles L.211-1 et suivants du Code du Tourisme.

Le Prestataire agit exclusivement en tant que conseiller et ne peut en aucun cas être assimilé à un voyageur ou à une agence de voyages. À ce titre :

- EXOD AGENCY n'est pas immatriculée auprès d'Atout France ;
- elle agit uniquement comme prestataire de conseils personnalisés ;
- elle n'assume aucune responsabilité concernant la réservation ou l'exécution des prestations touristiques effectuées directement par le Client auprès de MYWAY (compagnies de transport, hébergements, restaurateurs, guides, etc.).

En conséquence, le Prestataire ne fournit ni transport, ni hébergement, ni restauration, ni activités touristiques, et ne peut être tenu responsable de la bonne exécution des prestations achetées par le Client auprès de tiers.

Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute commande. La validation d'une commande de prestations vaut acceptation pleine, entière et sans réserve des CGV, lesquelles prévalent sur tout autre document contradictoire.

En acceptant les présentes CGV, le Client déclare et garantit disposer de la capacité juridique pour contracter et passer commande.

EXOD AGENCY se réserve la possibilité d'adapter ou de modifier à tout moment les CGV. Ces conditions sont applicables dès leur mise en ligne et la version applicable à l'achat du Client est celle en vigueur sur le site internet à la date de passation de la commande.

Les présentes CGV s'appliquent à toute prestation de conseil fournie par EXOD AGENCY, quel que soit le lieu de résidence du Client.

Article 2 - Prestations

EXOD AGENCY propose des prestations de conseil et d'accompagnement à la préparation de séjours, dont la liste et le descriptif sont présentés de manière claire et actualisée sur le site : www.exod-agency.com.

Le Prestataire se réserve la faculté de faire évoluer, modifier ou adapter à tout moment son offre de services, sans préjudice des prestations déjà commandées par le Client.

EXOD AGENCY propose des services de planification et de conseil en matière de voyages, incluant notamment :

- la définition et la structuration du projet de séjour ;
- la conception d'itinéraires personnalisés, en France ou à l'étranger ;
- des recommandations relatives aux hébergements, restaurants, visites, activités culturelles ou religieuses ;
- l'orientation vers des offres de voyages adaptées aux attentes du Client ;
- l'accompagnement dans la compréhension et la préparation administrative liée au séjour (informations pratiques, formalités, etc.) ;
- la mise en relation avec des prestataires tiers (transporteurs, hôteliers, guides, etc.), librement sélectionnés et réservés par le Client auprès de MYWAY, société immatriculée au registre des opérateurs de voyage.

Ces prestations sont fournies à titre de conseil uniquement et n'emportent en aucun cas réservation, organisation, vente ou encaissement de prestations de voyage au sens des articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme.

Article 3. Modalités d'exécution des prestations

3.1 Acceptation de la commande

Chaque demande de prestation de conseil (ci-après la « Commande ») est initiée par le Client, qui peut :

- remplir le formulaire prévu à cet effet sur le site www.exod-agency.com
- contacter EXOD AGENCY par e-mail à l'adresse suivante : noreply@exod-agency.com

À la suite de cette prise de contact, EXOD AGENCY revient vers le Client afin de préciser ses besoins, ses contraintes et l'orientation souhaitée du projet. Cet échange permet d'évaluer la faisabilité du séjour et le niveau d'accompagnement requis.

A l'issue de ce premier contact, le Client reçoit par e-mail :

- un devis détaillant les prestations de conseils proposées,
- les présentes Conditions Générales de Vente,
- ainsi qu'un document d'information précisant que toute réservation ou achat de voyage est soumis exclusivement aux Conditions Générales de Vente de MYWAY.

Le Client dispose d'un délai pour vérifier le contenu du devis et les modalités de la prestation, et peut demander la correction d'éventuelles erreurs avant de confirmer sa commande.

La Commande est considérée comme ferme et définitive dès :

- l'acceptation expresse du devis par le Client, et
- le paiement de tout ou partie du prix selon les modalités indiquées dans le devis.

Cet accord vaut acceptation pleine et entière des présentes CGV.

Le devis est valable 30 jours à compter de sa date d'émission, sauf stipulation contraire convenue entre les Parties.

3.2 Réalisation de la prestation de conseil

Une fois le devis accepté, EXOD AGENCY élabore et transmet au Client, dans un délai maximum de 30 jours ouvrés, une proposition d'itinéraire comprenant notamment : des suggestions de transports, des propositions d'hébergement, des options d'activités culturelles et/ou religieuses, des conseils administratifs et logistiques.

Un échange (téléphonique ou visio) peut être organisé afin d'ajuster la proposition jusqu'à validation par le Client.

Le Client reconnaît expressément que les prix et disponibilités des prestataires tiers peuvent évoluer entre la proposition formulée par EXOD AGENCY et la réservation finale. EXOD AGENCY n'est en aucun cas responsable de ces variations.

3.3 Phase de réservation du voyage via MYWAY

Si, à l'issue de la prestation de conseil, le Client décide d'acheter un séjour ou un forfait touristique, la réservation est effectuée exclusivement auprès de MYWAY, société immatriculée en qualité d'opérateur de voyage.

Le Client recevra alors directement de la part de MYWAY :

- un devis définitif établi conformément à son projet ;
- les Conditions Générales de Vente de MYWAY, auxquelles il sera entièrement soumis.

Une fois le devis validé, le client recevra un contrat de vente de forfait touristique à compléter et signer afin de demander la confirmation définitive de son voyage, accompagné du règlement de l'acompte.

Le Client devra communiquer à MYWAY les informations nécessaires à la réservation (notamment les identités conformes aux passeports).

La confirmation du voyage sera adressée au Client par mail par MYWAY, une fois toutes les prestations réservées.

En cas d'indisponibilité d'une des prestations incluses au contrat, EXOD AGENCY en informe le client dans les meilleurs délais et fait une contre-proposition au client. En cas de refus du client de cette nouvelle proposition, le contrat est alors caduc et l'acompte versé est intégralement remboursé.

En temps utile avant le début du voyage ou du séjour et conformément à l'article L. 211-10 du Code du Tourisme, vous seront remis les documents nécessaires ainsi que les informations sur l'heure prévue de départ et l'heure limite d'enregistrement, ainsi que les heures prévues des escales, des correspondances et de l'arrivée.

Article 4 - Tarifs - Modalités de paiement

Le Client est informé que EXOD AGENCY intervient en qualité de prestataire de conseil en organisation de voyage et non en qualité d'agence de voyage.

À ce titre, EXOD AGENCY n'assure pas la vente de voyages, de forfaits touristiques ou de prestations de transport / hébergement, lesquels sont conclus et facturés directement par MYWAY, immatriculée auprès d'Atout France sous le numéro IM059190009.

EXOD AGENCY intervient en qualité d'apporteur et de conseiller et transmet, avec l'accord du Client, le projet de voyage à MYWAY qui est seule responsable de l'émission des offres commerciales, de la conclusion du contrat de vente du voyage et de sa bonne exécution.

4.1 Prestations de conseil facturées par EXOD AGENCY

Les prestations de conseil (analyse des besoins, création d'itinéraires, sélection d'hébergements ou d'activités, recommandations personnalisées, etc.) sont facturées directement par EXOD AGENCY.

Le tarif est établi sur la base du projet du Client et fait l'objet d'un devis personnalisé, adressé pour validation.

Toute somme versée au titre des prestations de conseil n'est pas imputable au coût du voyage.

Un devis personnalisé peut être établi et adressé au Client au format PDF pour acceptation. Le devis précise notamment :

- la nature et l'étendue des prestations,
- le prix des prestations,
- les modalités de paiement.

Les prix des prestations de services sont exprimés en euros (€) hors taxes (HT). EXOD AGENCY bénéficie actuellement du régime de franchise en base de TVA. En conséquence, aucune TVA n'est incluse dans les tarifs des prestations, conformément à l'article 293 bis du Code général des impôts. En cas d'assujettissement ultérieur à la TVA, les tarifs pourront être majorés du taux applicable au jour de la commande.

Sur demande préalable, le paiement pourra également être réalisé en dollars américains (USD). Dans ce cas, le montant facturé en devise sera calculé sur la base du taux de change en vigueur au jour de l'émission de la facture.

Le prix applicable est celui confirmé au Client au jour de la commande. EXOD AGENCY peut modifier ses tarifs à tout moment, sans effet sur les prestations déjà commandées.

Le paiement s'effectue selon les modalités indiquées sur le devis (acompte, solde, échancier).

Le règlement peut être effectué par carte bancaire, virement, chèque ou espèces. Tous les paiements en ligne sont sécurisés.

Tout retard de paiement entraînera l'application de pénalités égales à quatre (4) fois le taux d'intérêt légal, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement.

En outre, EXOD AGENCY se réserve le droit, en cas de non-respect des conditions de paiement figurant ci-dessus, de suspendre ou d'annuler la fourniture des Services commandés par le Client et/ou de suspendre l'exécution de ses obligations.

4.2 Vente du voyage et prestations touristiques facturées par MYWAY

Si le Client décide de réserver ou d'acheter un voyage à l'issue de la prestation de conseil, le contrat de voyage est conclu directement entre le Client et MYWAY, et soumis exclusivement aux Conditions Générales de Vente de MYWAY.

Ces CGV précisent notamment :

- les modalités de devis, réservation et paiement,
- l'absence de droit de rétractation sur les forfaits touristiques,
- les conditions d'annulation ou modification,
- la responsabilité de MYWAY en tant qu'organisateur,
- les obligations du voyageur (formalités, assurances, etc.).

EXOD AGENCY n'intervient à aucun titre dans l'exécution du voyage.

Le Client procédera alors au paiement du voyage directement auprès de MYWAY, laquelle demeure seule responsable :

- de la facturation du voyage,

- de la délivrance des documents de voyage,
- et de l'exécution des prestations réservées (transport, hébergement, activités...).

EXOD AGENCY n'encaisse aucun paiement relatif au voyage et n'assume aucune responsabilité en qualité d'organisateur ou de vendeur de voyages.

Article 5 – Obligations du Client

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et actualisées nécessaires à la conception des itinéraires.

Il lui appartient de vérifier et d'obtenir les documents administratifs, sanitaires et douaniers requis (passeport, visa, assurance voyage, certificats médicaux, etc.). EXOD AGENCY ne saurait être tenue responsable des conséquences liées à l'absence ou à la non-conformité de ces documents.

Article 6 - Droit de rétractation

6.1 Prestations de conseil fournies par EXOD AGENCY

Lorsque le Client est un consommateur au sens du Code de la consommation et que le contrat est conclu à distance (notamment par échange d'e-mails), ce dernier dispose d'un droit de rétractation de quatorze (14) jours à compter de l'acceptation du devis, conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation.

Pour exercer ce droit, le Client doit notifier sa décision de se rétracter à EXOD AGENCY par déclaration écrite dénuée d'ambiguïté, envoyée par e-mail ou courrier postal aux coordonnées figurant sur le devis. Un modèle de formulaire de rétractation est mis à disposition sur demande.

Toutefois, conformément à l'article L.221-25 du Code de la consommation, si le Client demande expressément que l'exécution de la prestation commence avant l'expiration du délai de rétractation, il reconnaît :

- que l'accompagnement débutera immédiatement,
- et que si la prestation de conseil a été intégralement exécutée avant sa décision de se rétracter, le droit de rétractation ne pourra plus être exercé.

En cas d'exercice du droit de rétractation alors que la prestation a déjà commencé, le Client sera tenu de payer le montant correspondant à la prestation déjà fournie, proportionnellement au prix total convenu, conformément à l'article L.221-25 précité.

Aucun droit de rétractation ne s'applique lorsque le Client est un professionnel.

Pour les clients situés hors de l'Union européenne, le droit de rétractation n'est pas légalement applicable. EXOD AGENCY peut, à titre commercial, accepter la rétractation selon ses conditions propres, communiquées au Client au moment de la commande.

6.2 Vente de séjours ou forfaits touristiques réalisée par MYWAY

Conformément à l'article L221-28 du Code de la consommation, le contrat de vente de forfait touristique n'est pas soumis au droit de rétractation. Toutefois, le voyageur peut résoudre le contrat à tout moment avant le début du voyage en formulant sa demande par écrit et en s'acquittant des frais d'annulation, appliqués selon le barème précisé et accepté lors de la signature du contrat.

Ces frais d'annulation sont calculés à partir de la date de réception de la demande.

Article 7 - Responsabilité

Les prestations fournies par EXOD AGENCY reposent sur une obligation de moyens et non de résultat.

EXOD AGENCY s'engage à exécuter ses missions de conseil et d'accompagnement avec soin, professionnalisme et diligence, dans le respect des règles de l'art. À ce titre, le Prestataire élabore des propositions d'itinéraires personnalisés et conseille le Client sur les options d'hébergement, de transport et d'activités, mais n'assume aucune garantie quant à la disponibilité ou la réservation effective de ces prestations.

EXOD AGENCY agit en tant qu'intermédiaire entre le client et les prestataires locaux (compagnies aériennes, hôtels, transporteurs, etc.). Il ne saurait être tenu responsable des modifications ou annulations imputables à ces prestataires.

EXOD AGENCY met tout en œuvre pour recommander des prestataires réputés fiables et de qualité. Toutefois, le Prestataire ne saurait être tenu responsable :

- du déroulement du séjour du Client ;
- de la disponibilité des prestations touristiques proposées par MYWAY ;
- des annulations, retards, modifications ou aléas liés au voyage ;
- de la bonne exécution des services de transport, hébergement ou activités ;
- des erreurs administratives ou omissions du Client (passeport, visas, formalités, etc.).

Le Client est seul responsable de l'exactitude des informations communiquées à EXOD AGENCY (dates de voyage, aéroport de départ, destinations, identité des voyageurs, besoins spécifiques, etc.). Toute erreur ou omission relève de la seule responsabilité du Client. En cas de modification substantielle (dates, destinations, nombre de voyageurs, etc.), une nouvelle étude pourra être nécessaire et fera l'objet d'un nouveau devis.

Toute réclamation relative au voyage doit être adressée exclusivement à MYWAY, conformément à ses CGV.

EXOD AGENCY ne peut être tenu responsable des conséquences résultant de circonstances exceptionnelles ou imprévisibles, telles que :

- crises sanitaires, fermetures de frontières, quarantaines obligatoires ou restrictions de voyage ;
- catastrophes naturelles, épidémies, événements climatiques ou politiques ;
- grèves, annulations de transport ou fermetures de lieux publics (restaurants, monuments, lieux de culte, etc.).

Les informations fournies par EXOD AGENCY concernant ces risques sont valables au jour de leur transmission.

Article 8 - Protection des données personnelles

Les données personnelles recueillies auprès des Clients font l'objet d'un traitement informatique réalisé par EXOD AGENCY.

Elles sont enregistrées dans son fichier Clients et sont indispensables au traitement de sa commande. Ces informations et données personnelles sont également conservées à des fins de sécurité, afin de respecter les obligations légales et réglementaires. Elles seront conservées aussi longtemps que nécessaire pour l'exécution des commandes et des garanties éventuellement applicables.

Le responsable du traitement des données est EXOD AGENCY. L'accès aux données personnelles sera strictement limité aux potentiels employés du responsable de traitement, habilités à les traiter en raison de leurs fonctions. Les informations recueillies pourront éventuellement être communiquées à des tiers liés à l'entreprise par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées, sans que l'autorisation du Client soit nécessaire.

Dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les tiers n'ont qu'un accès limité aux données et ont l'obligation de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. En dehors des cas énoncés ci-dessus, le Prestataire s'interdit de vendre, louer, céder ou donner accès à des tiers aux données sans consentement préalable du Client, à moins d'y être contrainte en raison d'un motif légitime.

Si les données sont amenées à être transférées en dehors de l'UE, le Client en sera informé et les garanties prises afin de sécuriser les données (par exemple, adhésion du prestataire externe au « Privacy Shield », adoption de clauses types de protection validées par la CNIL, adoption d'un code de conduite, obtention d'une certification CNIL, etc.) lui seront précisées.

Conformément à la loi française « Informatique et liberté » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, ainsi qu'au règlement européen 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données, le Client peut s'opposer au traitement des données le concernant et dispose du droit de retirer son consentement à tout moment. Il bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles ou de limitation de traitement le concernant.

Pour cela, le Client doit adresser un courrier à EXOD AGENCY 229 rue Saint-Honoré 75001 PARIS ou par mail noreply@exod-agency.com en indiquant nom, prénom, e-mail, adresse et référence Client.

En cas de réclamation, le Client peut adresser une réclamation auprès du délégué à la protection des données personnelles du Prestataire de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Art. 9 – Propriété intellectuelle

www.exod-agency.com est propriétaire des droits de propriété intellectuelle et détient les droits d'usage sur tous les éléments accessibles sur le site internet, notamment les textes, images, graphismes, logos, vidéos, icônes et sons. Toute reproduction, représentation, modification, publication, adaptation de tout ou partie des éléments du site, pour quelques motifs, par quelques procédés et sur quelques supports que ce soit, est strictement interdite, sauf autorisation écrite préalable de www.exod-agency.com. Toute exploitation non autorisée du site ou d'un quelconque des éléments qu'il contient sera considérée comme constitutive d'une contrefaçon et poursuivie conformément aux dispositions des articles L.335-2 et suivants du Code de Propriété Intellectuelle.

L'ensemble des documents, contenus, itinéraires personnalisés, carnets de voyage, recommandations, supports numériques ou imprimés et toute autre création fournie par EXOD AGENCY dans le cadre de la prestation (ci-après les « Contenus ») constitue une œuvre protégée par le Code de la propriété intellectuelle et reste la propriété exclusive d'EXOD AGENCY.

Le Client bénéficie uniquement d'un droit d'usage personnel et non commercial des Contenus remis, dans le cadre de l'organisation de son voyage ou de celui des participants qu'il représente.

Toute reproduction, représentation, diffusion, commercialisation ou exploitation des Contenus, en tout ou partie, à des fins commerciales ou à destination de tiers, sans l'autorisation écrite préalable d'EXOD AGENCY, est strictement interdite et constitue une contrefaçon sanctionnée par la loi.

Le Client s'engage à ne pas modifier, adapter, traduire ou altérer les Contenus remis par EXOD AGENCY sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

Cette clause s'applique indépendamment du support utilisé (papier, numérique, email, site Internet, etc.) et demeure applicable après la fin de la prestation ou la résiliation du contrat.

Art. 10 - Droit applicable – Attribution de juridiction

Les présentes Conditions Générales de Vente sont soumises au droit français.

La langue du présent contrat est la langue française, dans le cas où celui-ci serait traduit en plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Tous les litiges relatifs à la validité, l'interprétation, l'exécution, la résiliation ou les conséquences des présentes CGV qui n'auraient pu être résolus à l'amiable entre EXOD AGENCY et le Client seront soumis aux tribunaux compétents du ressort du siège social d'EXOD AGENCY, conformément au droit français.

Pour les Clients professionnels (B2B), cette attribution de juridiction est exclusive.

Pour les Clients consommateurs (B2C), le Client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle, notamment référencée auprès de la Commission de la médiation de la consommation (C. consom., art. L.612-1), à toute instance de médiation sectorielle ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation, par exemple).

Les consommateurs de l'Union européenne disposent également de la possibilité de recourir à la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges (ODR) accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.