

## 1. Définitions

"**Année**" : une période de douze (12) mois commençant à la Date d'entrée en vigueur et à chaque anniversaire successif de la Date d'entrée en vigueur et se terminant le jour précédant chaque anniversaire successif de la Date d'entrée en vigueur ;

"**Clauses contractuelles types de l'UE**" : les clauses contractuelles types approuvées par la décision 2021/914 de la Commission européenne du 4 juin 2021 ;

"**Conditions de paiement**" : les conditions applicables à tout paiement, énoncées dans la Page de Couverture ;

"**Conditions générales du site Web et des systèmes de R&M**" : les conditions générales en ligne, telles qu'elles peuvent être modifiées par R&M de temps à autre, qui s'appliquent aux systèmes de R&M et que R&M rendra disponibles sur son site Web à l'adresse <https://www.reedmackay.com/terms/> ou, à la demande raisonnable du Client, en fournissant au Client des copies de ces conditions générales ;

"**Contrat**" : la Page de Couverture signé avec R&M (y compris l'Annexe A), les présentes Conditions Générales des voyages d'affaires (y compris l'Annexe 1) et l'Annexe de Protection des Données ;

"**Coût de la Transaction**" : le coût facturé par le Prestataire de Services et/ou payable par le Client pour la (les) Transaction(s), ainsi que toutes les taxes, émissions, frais accessoires, frais de réservation et autres coûts associés facturés par un tiers en relation avec la Transaction ;

"**Droits de propriété intellectuelle**" : tout brevet, droit d'auteur, marque de commerce, marque de service ou nom commercial, modèle d'utilité, logiciel, dessin, base de données, image, droit moral, invention, nom de domaine, secret commercial, droit à la vie privée et tout autre droit de propriété intellectuelle, dans chaque cas qu'il soit enregistré ou non et y compris toutes les demandes (ou droits de demander), le renouvellement ou l'extension de ces droits qui existent actuellement ou qui existeront à l'avenir dans le monde entier ;

"**Employé de R&M**" : toute personne employée ou engagée (ou anciennement employée ou engagée) par R&M dans le cadre de la fourniture des Services ;

"**Force majeure**" : tout événement échappant au contrôle raisonnable d'une partie et affectant sa capacité à s'acquitter de l'une quelconque de ses obligations (autres que le paiement) au titre du présent Contrat ;

"**Frais de R&M**" désigne les frais payables par le Client en contrepartie de la fourniture des Services par R&M, tels que définis dans le Page de Couverture ;

"**Groupe**" désigne, pour toute société, cette société et toutes les sociétés mères, sœurs et filiales de cette société ;

"**Informations confidentielles**" : les informations non publiques, secrètes ou confidentielles sous quelque forme ou support que ce soit, qu'elles aient été divulguées oralement ou par écrit avant ou après la Date d'entrée en vigueur, ainsi que toute reproduction de ces informations sous quelque forme ou support que ce soit, ou toute partie de ces informations ;

"**Jour ouvrable**" désigne un jour autre qu'un samedi ou un dimanche) où les banques sont habituellement ouvertes à Paris, France ;

"**Loi anti-corruption**" : l'ensemble des lois, réglementations et codes de pratique ou normes anti-corruption du Territoire applicables aux parties, y compris, mais sans s'y limiter, le Code pénal français, la loi n° 2016-1691 (loi Sapin II), le *Bribery Act 2010* (UK), le *US Foreign Corrupt Practices Act 1977*, et la législation pertinente telle qu'amendée, supplantée ou remplacée de temps à autre pendant la Durée du présent Contrat

"**Loi pertinente**" : toute loi, tout texte, tout statut, toute ordonnance, tout code ou toute autre loi, y compris les règlements qui en découlent, tels qu'ils sont modifiés de temps à autre et applicables sur le Territoire

"**Loi sur l'esclavage moderne**" : la *Loi de Vigilance 2017* et toute loi, tout texte législatif, toute ordonnance, tout code ou toute autre loi, y compris les réglementations qui en découlent, ainsi que tout code de pratique, toute règle d'adhésion ou toute norme publiée par les autorités de réglementation ou les organismes sectoriels compétents, qu'ils aient ou non force de

loi, relatifs à l'esclavage moderne ou à des questions similaires, et applicables sur le Territoire ;

"**Outil de réservation en ligne d'un tiers**" ou "**OBT**" désigne les systèmes d'outils de réservation en ligne d'un tiers, tels qu'ils peuvent être notifiés par R&M au Client de temps à autre, qui sont fournis par un fournisseur tiers et que le Client, les Utilisateurs et R&M peuvent utiliser pour réserver des Transactions ;

"**Page de Couverture**" : la Page de Couverture du Contrat sur les Services de gestion des voyages d'affaires ou la Page de Couverture du Contrat sur les Services de gestion des voyages d'affaires et des réunions et événements (selon le cas) ;

"**Période de paiement**" : les périodes applicables pour lesquelles le paiement est dû, telles que définies dans le Page de Couverture ;

"**Prestataire de Services**" désigne tout tiers avec lequel R&M interagit en sa qualité d'agent autorisé du Client en vertu de la présente Contrat, y compris tout tiers qui : (a) fournit des services de voyage et à qui R&M effectue des réservations au nom du Client ; (b) facilite ou traite les réservations de services de voyage effectuées par R&M au nom du Client ; ou (c) traite les demandes pour aider ou améliorer la capacité d'une personne à bénéficier des Services ;

"**Processus de profil de voyageur**" désigne le processus de profil de voyageur de R&M tel qu'il est notifié au Client de temps à autre et qui s'applique à la création et à la mise à jour des profils de voyageur sur les Systèmes de R&M ;

"**R&M**" désigne Reed & Mackay France SAS (numéro d'identification unique 435 134 168) dont le siège social est situé au 15 Rue Traversière, 75012 Paris ;

"**Services**" : les services de gestion des voyages tels qu'ils sont décrits dans le Page de Couverture ci-joint, tel qu'il peut être modifié de temps à autre conformément aux dispositions du présent Contrat ;

"**Systèmes R&M**" désigne : (i) R&M/Portal, qui permet au Client d'accéder à certaines informations sur une Transaction ; (ii) R&M/Mobile, l'application mobile de R&M ; (iii) l'interface de R&M avec divers outils de réservation en ligne de tiers ; et (iv) tout autre système électronique ou logiciel appartenant exclusivement à R&M ou concédé sous licence à R&M ;

"**Territoire**" : la France ;

"**Transaction**" désigne les transactions découlant des réservations et des documents émis par les Prestataires de Services et organisés par R&M, une filiale du groupe R&M ou une agence de voyage d'affaires (agissant en tant qu'agent ou sous-agent du Client, selon le cas) conformément au présent Contrat ;

"**Transaction en ligne**" : une Transaction organisée par le Client à l'aide des Outils de réservation en ligne tiers, comme indiqué dans le formulaire de commande ;

"**Transaction offline**" : une Transaction organisée par un employé de R&M au profit du Client ;

"**TVA**" désigne la Taxe sur la Valeur Ajoutée ; et

"**Utilisateur**" désigne tous les dirigeants, agents, employés, consultants, sous-traitants et autres personnes similaires du Client (qui peuvent ou non être également des Voyageurs) qui demandent ou réservent des Transactions dans le cadre du présent Contrat, soit eux-mêmes via les Systèmes R&M, soit en contactant des Employés R&M, ou qui accèdent d'une autre manière aux Systèmes R&M ;

"**Voyageur**" : tous les dirigeants, agents, employés, consultants, sous-traitants et autres personnes similaires du Client qui bénéficient des services.

1.1 Les titres des clauses, des appendices, des annexes et du Page de Couverture n'affectent pas l'interprétation du présent Contrat. Les mots au singulier incluent le pluriel et vice versa. Les mots désignant un genre incluent tous les genres et les références à des personnes incluent un individu, une société, une corporation, une entreprise ou une société de personnes.

1.2 Toutes les sommes payables au titre des présentes s'entendent hors TVA ou tout autre impôt ou taxe applicable à ces sommes, qui seront ajoutés, le cas échéant, au taux en vigueur au point d'imposition concerné.

- 1.3 Les mots et expressions "autres", "y compris" et "en particulier" ne doivent pas limiter la portée générale des mots précédents ou être interprétés comme étant limités à la même catégorie que les mots précédents lorsqu'une interprétation plus large est possible.
- 1.4 Toutes les références dans le présent Contrat aux "Clauses", à l'"Annexe", au "Annexe de Protection des Données" et au "Page de Couverture" renvoient aux clauses, aux annexes, à l'annexe de protection des données et au Page de Couverture du présent Contrat, sauf indication contraire.
- 1.5 En cas de conflit ou d'ambiguïté entre les clauses du présent Contrat et l'Annexe, le Page de Couverture ou l'Annexe de Protection des Données, les clauses priment.

## 2. Durée du Contrat

- 2.1 Le présent Contrat prend effet à la Date d'entrée en vigueur et (sous réserve des clauses 12 et 14.3) reste en vigueur par la suite, sauf si l'une des parties donne à l'autre un préavis écrit d'au moins six (6) mois (ce préavis expirant à l'expiration ou après l'expiration de la Période Initiale telle que décrite dans le Page de Couverture) (la "Durée").

## 3. Prestation de services

- 3.1 A compter de la Date d'entrée en vigueur, le Client engage R&M en tant que fournisseur de services sur la Désignation. R&M fournira les Services conformément et sous réserve des termes et conditions du présent Contrat.
- 3.2 Le Client autorise R&M à agir en tant qu'agent du Client pour l'exécution des Services. Sans préjudice de la généralité de ce qui précède, le Client accorde par la présente à R&M le droit, pendant toute la Durée, d'organiser des Transactions et de recouvrer les remboursements relatifs aux Transactions.
- 3.3 R&M s'engage à : (a) fournir les Services avec une compétence et un soin raisonnable ; et (b) s'assurer que ses obligations en vertu du présent Contrat sont remplies par des Employés du R&M dûment qualifiés et expérimentés.

## 4. Les obligations du Client

- 4.1 Pendant la Durée du Contrat, le Client doit (a) fournir à R&M les informations, y compris les prévisions, que R&M peut raisonnablement exiger pour exercer ses droits et remplir ses obligations en vertu du présent Contrat ; (b) obtenir et maintenir tout le matériel et les logiciels au sein de l'organisation du Client, nécessaires pour que R&M fournisse les Services et exploite son logiciel ; et (c) se conformer au processus de profil du voyageur de R&M.
- 4.2 Le Client n'est pas : (i) situé, résident habituel ou légalement organisé dans un pays sous embargo (y compris actuellement Cuba, l'Iran, la Corée du Nord, la Syrie et les régions de Crimée/Sébastopol, Donetsk, Louhansk, Kherson et Zaporijjia en Ukraine) ou en Afghanistan, en Biélorussie, en Russie, au Venezuela ou au Yémen ; ou (ii) cotée sur une ou plusieurs listes de sanctions applicables ou de parties restreintes ou détenues à 50 % ou plus par ou autrement contrôlées par, ou agissant pour le compte d'une ou de plusieurs parties énumérées sur une ou plusieurs sanctions applicables aux États-Unis, au Royaume-Uni ou sur une liste de parties restreintes, ou par un gouvernement soumis à des sanctions américaines.

## 5. Paiement

- 5.1 Le Client paie les Frais de R&M conformément à la présente clause 5 et aux conditions de paiement.
- 5.2 Le Client doit payer les Coûts de Transaction aux Prestataires de Services. R&M peut initialement payer les coûts de transaction au Prestataire de Services pour le compte du Client, puis se faire rembourser ce paiement par

le Client conformément aux Conditions de paiement des Coûts de Transaction.

- 5.3 Le Client reconnaît et accepte que les Frais de R&M ont été, et les Coûts de Transaction seront, calculés sur la base que tous les montants reçus par R&M de la part des Prestataires de Services sont (et peuvent être) retenus par R&M, et que R&M n'est pas tenu de rendre compte au Client de ces sommes.
- 5.4 Les Frais de R&M seront ajustés par R&M avec effet au début de chaque Année d'au moins le pourcentage de l'inflation, selon le barème de l'indice des prix à la consommation ('IPC') sur la période de douze (12) mois précédant le premier jour de l'Année. R&M informera le Client avec un préavis écrit d'au moins un (1) mois avant une telle augmentation
- 5.5 Toute demande de remboursement formulée par le Client sera traitée conformément à la Procédure de Remboursement, comme suit :
  - a) Si le Client souhaite demander le remboursement d'un billet non utilisé ou partiellement utilisé, il doit fournir des instructions écrites ou verbales à R&M.
  - b) Après réception d'une Instruction de Remboursement, R&M confirmera la Procédure de Remboursement ainsi que les frais associés et les pénalités d'annulation connues. Sous réserve de l'accord du Client, R&M demandera alors le remboursement au Prestataire de Services.
  - c) Lorsque le mode de paiement pour le Service est une carte de crédit, R&M reçoit le remboursement du Prestataire de Services et établit une note de crédit. Les fonds sont remboursés sur la carte de crédit utilisée pour payer le billet original, déduction faite des frais de remboursement applicables, qui seront le cas échéant débités de la même carte de crédit.
  - d) Lorsque le mode de paiement du Service est la facture, une fois que R&M a reçu le remboursement du Prestataire de Services, R&M établit une note de crédit et les fonds sont appliqués au compte de facturation du Client, déduction faite de tous les frais de remboursement applicables, et ce montant devient exigible conformément aux conditions associées au compte de facturation du Client
  - e) R&M n'est pas responsable du montant qu'un Prestataire de Services choisit de rembourser, ni du délai dans lequel il s'engage à le faire.
  - f) Lorsque le Client n'a pas donné d'Instruction de Remboursement dans le délai prévu par les conditions générales d'un billet, d'une réservation ou d'un document similaire, R&M considère qu'il a renoncé à son droit au remboursement.
- 5.6 Toutes les sommes à payer par le Client en vertu du présent Contrat sont exprimées en euro (€).
- 5.7 Sous réserve de tout autre droit ou recours de R&M, si le Client omet, pour quelque raison que ce soit, d'effectuer le paiement de toute somme en vertu du présent Contrat à la date d'échéance du paiement, R&M peut facturer au Client en supplément une pénalité de retard. Celle-ci sera automatiquement et de plein droit, acquise à R&M, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable. Cette pénalité de retard sera d'un montant égal à trois fois le taux d'intérêt légal au jour de la date de paiement figurant sur la facture, conformément à l'article L 441-6 alinéa 3 du Code de Commerce à compter de la date d'échéance du paiement et ce jusqu'à ce que le paiement soit reçu en totalité et en fonds compensés par R&M.
- 5.8 Si le Client conteste de bonne foi une facture émise par R&M, il doit le notifier par écrit à R&M dans les quatorze (14) jours suivant la réception de la facture, en donnant tous les détails pertinents. Toute facture non contestée dans ce délai de quatorze (14) jours sera considérée comme acceptée par le Client et le paiement sera effectué conformément au présent Contrat. Le Client a le droit de s'abstenir de payer le montant en litige, mais si le litige ne peut être résolu à l'amiable, il sera résolu conformément à la clause 18.

- 5.9 Une fois le litige réglé, le Client effectue le paiement approprié conformément au présent Contrat, et la Période de paiement est réputée commencer à la date à laquelle le litige est résolu.
- 5.10 R&M peut revoir et modifier les modalités de paiement pendant la Durée du Contrat moyennant un préavis écrit d'un (1) mois si les modalités de paiement de R&M auprès d'un Prestataire de Services sont modifiées.

## 6. Politiques d'assurance

- 6.1 Chaque partie souscrit à ses propres frais les polices d'assurance appropriées et suffisantes pour couvrir ses obligations et responsabilités au titre du présent Contrat.

## 7. Accès aux services de R&M

- 7.1 Le Client reconnaît et accepte que l'objectif des systèmes R&M est de :
- R&M/Portail - permet aux utilisateurs d'accéder à la plateforme en ligne de R&M pour vérifier diverses informations relatives au statut des Transactions
  - R&M/Mobile - permet aux utilisateurs de procéder aux Transactions sur la plateforme d'auto-réservation de R&M et de vérifier diverses informations relatives au statut des Transactions via l'application mobile de R&M ; et
  - Interface avec divers outils de réservation en ligne de tiers (permettant aux utilisateurs d'organiser des Transactions sur divers outils de réservation en ligne de tiers).
- 7.2 Sous réserve des clauses 7.6 et 7.7, R&M accorde au Client et aux Utilisateurs une licence non transférable, non exclusive, non sous-licenciable et sans abonnement pour utiliser les Systèmes R&M uniquement pour obtenir le bénéfice des Services pendant la Durée.
- 7.3 Le Client doit s'assurer que chaque Utilisateur : (a) n'accède aux Systèmes R&M qu'à partir de son adresse électronique professionnelle désignée ou en utilisant une technologie de signature unique configurée pour permettre un accès direct à partir du réseau d'entreprise du Client ; et (b) crée son propre mot de passe et le garde confidentiel vis-à-vis de tous les autres et n'accède aux Systèmes du R&M qu'à l'aide de ce mot de passe.
- 7.4 Le Client s'engage à faire preuve de toute la diligence raisonnable dans l'utilisation des Systèmes R&M, dans l'organisation des Transactions et dans la conservation et l'utilisation du (des) mot(s) de passe. Le Client est responsable du paiement de tous les Coûts de Transaction pour les Transactions organisées via les Systèmes R&M, même si ces Transactions sont organisées par erreur, par des employés non autorisés ou du fait d'une mauvaise utilisation du/des mot(s) de passe.
- 7.5 Le Client ne doit pas : (a) modifier, créer des dérivés, faire de l'ingénierie inverse, décompiler, désassembler ou traduire les Systèmes R&M ou intégrer les Systèmes R&M à tout autre logiciel ou introduire ou permettre l'introduction de virus ou de toute autre contamination ou contenu nuisible dans les Systèmes R&M ; ni (b) divulguer tout ou partie des Systèmes R&M à une tierce partie.
- 7.6 Le Client doit à tout moment se conformer, et s'assurer que tous les Utilisateurs se conforment, aux Conditions générales du site Web et des systèmes de R&M. . . L'accès du Client ou de tout Utilisateur aux Systèmes du R&M peut être révoqué par R&M à tout moment si le Client ou tout Utilisateur enfreint les Conditions générales du site Web et des systèmes de R&M ou le présent Contrat.
- 7.7 Le Client reconnaît que, R&M et le Client, R&M détient tous les droits de Propriété intellectuelle contenus ou intégrés dans les Systèmes R&M ou découlant et de toutes les autres Informations confidentielles de R&M. Aucune disposition du présent Accord ne permet au Client d'acquérir un droit, un titre ou un intérêt sur les Systèmes R&M et toutes les autres Informations Confidentielles

R&M où que ce soit dans le monde, sauf dans les cas spécifiquement prévus à la Clause 7.2.

- 7.8 R&M n'a aucune responsabilité envers le Client et le Groupe du Client pour toute perte, dommage, inexécution, retard, coût ou dépense découlant de ou en relation avec : (a) la connectivité du Client à l'Internet ; (b) tout virus informatique ou autre contamination introduit par le Client, un Utilisateur ou un tiers dans le matériel, les logiciels ou autres systèmes du Client ; (c) toute défaillance, mauvaise performance ou non performance de tout matériel ou logiciel (i) appartenant au Client ou à un Utilisateur ; ou (ii) concédé sous licence par un tiers au Client ou à un Utilisateur ; (d) tout manquement du Client à l'entretien du matériel ou des logiciels nécessaires à l'utilisation des Systèmes R&M ; (e) tout manquement du Client à ses obligations en vertu de la présente Clause 7 ; et/ou (f) tout manquement (qu'il s'agisse d'un acte ou d'une omission), performance ou autre action attribuable à un Outil de réservation en ligne tiers.

## 8. Protection des Données

- 8.1 Dans la présente clause 8 et dans l'Annexe de Protection des Données, les termes :
- "Législation sur la protection des données"** : (i) le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 (RGPD) ; (ii) la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 et l'ordonnance n° 2018-1125 du 12 décembre 2018 ; (iii) toutes les autres lois et réglementations nationales françaises sur la protection des données applicables au traitement des Données, telles qu'elles sont modifiées ou remplacées de temps à autre;
- Les termes **"responsable du traitement"**, **"sous-traitant"**, **"données personnelles"**, **"données sensibles"** et **"traitement"** ont la signification qui leur est donnée dans le RGPD
- "Données"** : les données personnelles et toutes les données des voyageurs et/ou des utilisateurs, qui sont fournies par le Client, les voyageurs et/ou les utilisateurs au R&M en vertu du présent Contrat ; et
- "Sous-Traitant Ultérieurs"** désigne, en ce qui concerne les Données que R&M est chargé de traiter pour le compte du Client, une entité engagée par R&M en tant que sous-traitant en ce qui concerne le traitement de ces Données.
- "RGPD Royaume-Uni"** : le RGPD tel qu'incorporé dans les lois du Royaume-Uni tel que modifié de temps à autre.
- 8.2 Les parties reconnaissent que des Données seront fournies par le Client, les Voyageurs et/ou les Utilisateurs de R&M. Le Client agira en tant que responsable du traitement et R&M en tant que sous-traitant en ce qui concerne les Données. Pour éviter toute ambiguïté : (a) le Client et les Prestataires de Services seront les contrôleurs de toutes les Données que R&M doit fournir aux Prestataires de Services afin de fournir les Services ; et (b) les Prestataires de Services ne seront pas considérés comme des " Sous-Traitant Ultérieurs " aux fins du présent Contrat.
- 8.3 Les parties conviennent de se conformer à leurs obligations respectives en vertu de l'Annexe de Protection des Données.
- 8.4 Le Client reconnaît et accepte que R&M puisse de temps à autre enregistrer les appels téléphoniques entre le Client (y compris tout employé, agent ou sous-traitant du Client) et R&M (y compris tout employé, agent ou sous-traitant du R&M). Le Client doit en informer ses employés, agents et/ou sous-traitants et obtenir leur consentement à cet égard.

## 9. Esclavage moderne

- 9.1 Chaque partie (y compris l'ensemble de ses directeurs, cadres dirigeants, agents et employés) accepte de se conformer pleinement à l'ensemble de la Législation sur

l'esclavage moderne en ce qui concerne l'exécution des présentes et si l'une des parties apprend ou soupçonne qu'une Transaction interdite par la Législation sur l'esclavage moderne a eu lieu, elle en informera immédiatement l'autre partie par écrit.

## 10. Lutte contre la corruption

10.1 Chaque partie (y compris l'ensemble de ses directeurs, cadres dirigeants, agents et employés) accepte de se conformer pleinement à la Loi anti-corruption en ce qui concerne son exécution des présentes et si l'une des parties apprend ou soupçonne qu'une Transaction interdite par la Loi anti-corruption a eu lieu, elle en informera immédiatement l'autre partie par écrit.

## 11. Confidentialité et publicité

11.1 Chaque partie garde et veille à ce que soient gardées secrètes et confidentielles toutes les Informations confidentielles appartenant à l'autre partie, divulguées ou obtenues dans le cadre des relations entre les parties en vertu du présent Contrat, et ne les utilise ni ne les divulgue, sauf aux fins de la bonne exécution du présent Contrat ou avec l'accord écrit préalable de l'autre partie. Lorsque la divulgation est faite à un employé, un consultant ou un agent, elle est soumise à des obligations équivalentes à celles énoncées dans le présent Contrat et chaque partie accepte de faire tous les efforts raisonnables pour s'assurer que l'employé, le consultant ou l'agent respecte ces obligations, étant entendu que chaque partie est responsable vis-à-vis de l'autre partie de toute divulgation ou utilisation de ces informations confidentielles par une personne à qui la divulgation est faite.

11.2 Les obligations de confidentialité énoncées dans la présente clause 11 ne s'appliquent pas si la partie émettrice peut démontrer :

- a) Que ces informations appartiennent au domaine public autrement qu'à la suite d'une violation des obligations de confidentialité prévues par le présent Contrat
- b) Que ces informations figuraient dans ses archives écrites avant la Date d'entrée en vigueur et n'était soumise à aucune obligation de confidentialité
- c) Que ces informations lui ont été divulguées de manière indépendante par un tiers habilité à la divulguer ; ou
- d) Que ces informations ont été divulguées en vertu d'une loi applicable ou d'une ordonnance d'un tribunal, d'un organisme gouvernemental ou d'une autorité compétente.

11.3 Le Client accorde par la présente à R&M un droit non exclusif, inaccessibles (sauf dans les cas prévus à la clause 15.1), révocable et limité d'utiliser le nom, les marques et les logos du Client (collectivement les "**Marques du Client**") conformément aux directives d'utilisation des marques et des logos du Client que le Client fournit à R&M. Toute utilisation publique par R&M des Marques du Client est soumise à l'accord préalable du Client, cet accord n'étant néanmoins pas nécessaire si R&M souhaite utiliser les Marques du Client pour identifier le Client en tant que Client de R&M, et ce, y compris sur le site web de R&M.

## 12. Cessation d'activité

12.1 L'une ou l'autre partie peut résilier le présent Contrat si :  
 (a) l'autre partie enfreint substantiellement l'une des conditions du présent Contrat et, dans le cas d'une violation à laquelle il est possible de remédier, n'y remédie pas dans les 30 (trente) jours civils suivant la réception d'une notification écrite détaillant l'infraction et les mesures nécessaires pour y remédier ; (b) toute somme due en vertu du présent Contrat n'est pas payée dans les 7

(sept) jours suivant sa date d'échéance, conformément au présent Contrat.

12.2 R&M peut, à sa seule discrétion, résilier immédiatement le présent Contrat dans le cadre de sa conformité aux lois applicables. Si R&M résilie le présent Contrat conformément à la présente Clause 12.2, un préavis écrit de 30 (trente) jours sera observé envers le Client.

12.3 La résiliation du présent Contrat ne porte pas atteinte aux droits et aux recours de l'une ou l'autre partie qui peuvent avoir été acquis jusqu'à la date de résiliation du présent Contrat.

12.4 La résiliation du présent Contrat n'affecte pas l'entrée en vigueur ou le maintien en vigueur de toute disposition du présent Contrat qui est expressément ou implicitement destinée à entrer en vigueur ou à rester en vigueur à la date de la résiliation ou après celle-ci.

12.5 En cas de résiliation du présent Contrat :

- a) Sous réserve de la clause 12.2, la relation et les obligations des parties cesseront en vertu des présentes, sauf dans les cas expressément prévus par la présente clause 12 ;
- b) Sous réserve de la clause 12.4(c), chacune des parties restitue immédiatement à l'autre partie (ou bien si l'autre partie l'exige à l'écrit, détruit) tous les biens en sa possession à la date de résiliation, y compris toutes ses Informations et Données Confidentielles (y compris toutes les copies) et n'utilise plus ces Informations et Données Confidentielles ;
- c) Si une partie est tenue par une loi, un règlement ou un organisme gouvernemental ou réglementaire de conserver des documents ou matériels qu'elle serait autrement tenue de renvoyer ou de détruire en vertu de la clause 12.4(b), elle en informera l'autre partie par écrit et précisera les documents ou matériels qu'elle doit conserver ; et
- d) Toutes les sommes dues à R&M en vertu du Contrat deviennent immédiatement exigibles et R&M peut soumettre des factures pour tous les Services qu'il a fournis mais pour lesquels aucune facture n'a été soumise auparavant, et le Client doit payer ces factures dans les trente (30) jours suivant la réception de la facture.

## 13. Responsabilité

13.1 Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ou ne limite : (a) les obligations d'indemnisation de l'une ou l'autre partie, ou (b) la responsabilité en cas de décès ou de dommages corporels causés par la négligence de cette partie, ou en cas de fraude ou de déclaration frauduleuse.

13.2 Aucune des parties n'est responsable (que ce soit dans le cadre d'un contrat, d'un délit (y compris la négligence ou le manquement à une obligation légale), d'une fausse déclaration ou autre) découlant du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci, de toute perte ou de tout dommage indirect, spécial ou consécutif, quelle qu'en soit la cause.

13.3 Sous réserve des clauses 7.8, 13.1, 13.2 et 13.4, la responsabilité globale maximale du Service de recherche et d'évaluation à l'égard du Client, découlant du présent Contrat ou s'y rapportant au cours d'une année, quelle qu'en soit l'origine, n'excédera pas 10 000 €.

13.4 R&M n'est pas responsable envers le Client et le Groupe du Client pour toute perte, dommage, inexécution, retard, coût ou dépense dans la mesure où ils découlent de ou sont liés à : (a) une violation par le Client de la présente Contrat ou tout acte ou omission du Client, des Utilisateurs ou d'un Prestataire de Service ; ou (b) toute Transaction frauduleuse traitée au nom du Client en raison du non-respect par le Client de la Procédure relative au profil du voyageur.

13.5 Pour éviter toute ambiguïté, le Client reconnaît et accepte que R&M ne soit pas tenu de lui rendre compte de toute responsabilité découlant du fait que le Client n'a pas réclamé ou demandé un remboursement auquel il pourrait

avoir droit en vertu des conditions d'un billet, d'une réservation ou d'une autre manière.

- 13.6 Les limitations de responsabilité énoncées dans la présente clause 13 s'appliquent même si les recours de la partie non fautive en vertu du présent Contrat n'atteignent pas leur objectif essentiel.
- 13.7 Sauf mention expresse dans le présent Contrat, R&M ne fait aucune déclaration et ne donne aucune garantie concernant les Services ou les Systèmes R&M, y compris toute garantie de qualité marchande, d'adéquation à un usage particulier, de titre ou de violation des droits de Propriété intellectuelle d'un tiers, qu'elle soit expresse ou implicite en vertu du droit applicable, de la conduite habituelle, de l'exécution, de l'usage du commerce ou d'une autre manière.

## 14. Force Majeure

- 14.1 Si l'une des parties est affectée par un cas de Force majeure, elle doit immédiatement notifier par écrit à l'autre partie les éléments constitutifs du cas de Force majeure et la tenir pleinement informée de tout changement de circonstances pertinent pendant la durée de ce cas de Force majeure.
- 14.2 À l'exception des obligations de paiement, aucune des parties n'est responsable envers l'autre partie de toute perte, de tout retard ou de toute défaillance résultant d'un événement de Force majeure.
- 14.3 Si le cas de Force majeure se prolonge au-delà d'un (1) mois, la partie non affectée peut, à tout moment pendant la durée du cas de Force majeure, résilier le présent Contrat par notification écrite à l'autre partie.
- 14.4 Si un événement de Force majeure affecte un Prestataire de Services et que cela a un impact sur la réception par le Client des Services et/ou de tout service fourni par un Prestataire de Services, alors R&M devra, à la demande du Client, faire tout son possible pour aider le Client en recherchant d'autres services de Prestataires de Services ou d'autres arrangements alternatifs et le Client devra payer au R&M les coûts et dépenses encourus par le R&M pour fournir une telle assistance.

## 15. Les parties

- 15.1 Aucune des parties ne peut céder, déléguer ou sous-traiter sans le consentement écrit préalable de l'autre partie.
- 15.2 Le présent Contrat est conclu entre les parties et il n'y a pas de tiers bénéficiaires.

## 16. Construction et interprétation du présent Contrat

- 16.1 Le présent Contrat contient l'intégralité du Contrat entre les parties en ce qui concerne son objet et remplace tout autre accord entre les parties concernant l'objet du présent Contrat. Les parties reconnaissent que le présent Contrat n'a pas été conclu, en tout ou en partie, sur la base d'une garantie, d'une déclaration, d'une promesse ou d'une représentation autre que celles expressément énoncées dans le présent Contrat, et qu'aucune des parties n'a reçu de garantie, de déclaration, de promesse ou de représentation de quelque nature que ce soit. Le Client renonce irrévocablement et inconditionnellement à tout droit qu'il a ou qu'il pourrait avoir de réclamer des dommages et/ou d'annuler le présent Contrat en raison de la violation de toute garantie non contenue dans le présent Contrat ou de toute déclaration inexacte, qu'elle soit ou non contenue dans le présent Contrat, et le Client accepte que les seuls droits et recours dont il dispose en raison de ou en rapport avec toute garantie, déclaration, promesse ou représentation seront la violation du Contrat. Aucune disposition de la présente clause n'exclut la responsabilité de l'une ou l'autre des parties en ce qui concerne les déclarations frauduleuses.

- 16.2 Sauf dans les cas prévus par le présent Contrat, les droits et les recours de l'une ou l'autre partie ne sont pas diminués ou abandonnés par l'octroi d'une indulgence, d'une abstention ou d'une prorogation de délai, ni par un manquement ou un retard dans la détermination ou l'exercice de ces droits ou recours. La renonciation par l'une ou l'autre partie à toute violation du présent Contrat ne sera pas considérée comme une renonciation à toute violation ultérieure de cette disposition ou de toute autre disposition.

## 17. Administration du Contrat

- 17.1 Toute notification envoyée dans le cadre du présent Contrat doit être faite par écrit et signée par ou au nom de la personne qui la donne. Une notification peut être remise en mains propres ou envoyée par courrier recommandé à l'adresse de la société enregistrée de l'autre partie ou à toute autre adresse que la partie concernée peut notifier à l'autre partie par écrit. Toute notification est réputée avoir été signifiée à la livraison si elle est remise en main propre ou à l'expiration de deux (2) jours après l'envoi de la notification si elle est envoyée par courrier recommandé.
- 17.2 Aucune modification du présent Contrat ne sera effective si elle n'est pas faite par écrit, si elle ne se réfère pas spécifiquement au présent Contrat et si elle n'est pas dûment signée par chacune des parties au présent Contrat.
- 17.3 Le présent Contrat peut être signé en plusieurs exemplaires, chacun d'entre eux étant considéré comme un original et constituant ensemble un seul et même document. Les parties conviennent que la signature d'une partie au présent Contrat transmise par courrier électronique ou numériquement est valable et contraignante comme s'il s'agissait d'une signature originale.

## 18. Droit et litiges

- 18.1 Si un litige survient en rapport avec le présent Contrat (y compris toute question concernant son existence, sa validité ou sa résiliation), les directeurs ou autres représentants de haut niveau des parties ayant autorité pour régler le litige se réuniront, dans les quatorze (14) jours suivant une demande écrite d'une partie à l'autre, dans un effort de bonne foi pour résoudre le litige. Si le différend n'est pas résolu lors de cette réunion, il sera résolu conformément au reste de la présente clause 18.
- 18.2 Sauf disposition contraire expresse, le présent Contrat est régi et interprété conformément aux lois de la France, sans donner effet à aucun principe de conflit de lois qui nécessiterait l'application des lois d'une juridiction différente.
- 18.3 Sous réserve de la clause 18.1, tous les litiges ou réclamations découlant du présent Contrat ou s'y rapportant relèvent de la compétence exclusive des tribunaux de la France, à laquelle les parties se soumettent irrévocablement.

## 19. Non-sollicitation

- 19.1 Afin de protéger les intérêts commerciaux légitimes de R&M, le Client s'engage auprès de R&M, pour lui-même et en tant qu'agent de son groupe, à ne pas (et à faire en sorte qu'aucun membre du groupe du Client ne le fasse) (sauf avec le consentement écrit préalable de R&M ou d'un membre du groupe R&M) :
  - a) Tenter de solliciter ou d'inciter à partir ; ou
  - b) Solliciter ou inciter à partir,

De l'emploi ou du service de R&M ou du Groupe R&M, les services de tout employé de R&M qui est ou a été impliqué dans la fourniture des Services au Client.

## 20. Sanctions

20.1 Chaque partie s'engage à se conformer à toutes les lois applicables, y compris les lois anti-corruption pertinentes et les lois et réglementations applicables aux États-Unis, au

Royaume-Uni et à l'UE, en matière d'exportation et de sanctions, en ce qui concerne ses activités en vertu des présentes.

# Annexe 1

## SERVICES (VOYAGES)

### GAMME DE SERVICES

Le tableau ci-dessous présente les services que R&M peut organiser pour le compte du Client, ainsi que d'autres Services et Solutions que R&M peut fournir sur demande.

Les Frais de R&M payables au titre des Services sont détaillés dans le Tableau des frais de l'Annexe 2. Des Frais R&M supplémentaires s'appliqueront à l'égard de tous les Services fournis au Client qui ne sont pas inclus dans le Tableau des frais (sous réserve de l'accord écrit du Client).

Les services de réservation généralement disponibles par le biais d'un outil de réservation en ligne (OBT) sont signalés par un astérisque.

SERVICES DE RÉSERVATION DE BASE	ELEMENTS DU SERVICE	PERIMETRE DU SERVICE
AERIEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compagnies Aériennes régulières ou low costs (*)</li> <li>Vol privé</li> <li>Contenu en connexion directe (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comparaison des meilleurs tarifs;</li> <li>Tarifs négociés R&amp;M;</li> <li>Voyages de groupe (sous réserve des tarifs spécifiques relatifs aux voyages de groupe).</li> </ul>
HEBERGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réservation hôtels nationaux (*)</li> <li>Réservation hôtels internationaux (*)</li> <li>B&amp;B</li> </ul>	Accès aux tarifs négociés R&M et aux tarifs négociés clients (lorsqu'ils sont disponibles) et aux offres promotionnelles.
TRAIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service ferroviaire en France (*)</li> <li>Eurostar (*)</li> <li>Eurotunnel</li> <li>Réseau ferroviaire national</li> <li>Réseau ferroviaire international</li> </ul>	Réservations et billetterie.
LOCATION VEHICULE	<ul style="list-style-type: none"> <li>France (*)</li> <li>Europe (*)</li> <li>Location véhicule internationale (*)</li> </ul>	Tarifs négociés dans le monde entier ;
FERRYS	<ul style="list-style-type: none"> <li>France</li> <li>Europe</li> <li>International</li> </ul>	Réservations et billetterie
EQUIPE SPECIALISTE VOYAGES DE GROUPE  (Les services feront l'objet d'un accord séparé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voyages de groupe et hébergement</li> <li>Programmes</li> <li>Gestion des participants</li> <li>National</li> <li>International</li> </ul>	Recherche et sélection approfondies de lieux d'hébergement et plan de transport Négociation des tarifs Budgétisation et contrôle financier Réservation et contractualisation du lieu choisi Coordination des voyages de groupe Coordination de la liste des chambres
ONLINE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réservations aériennes</li> <li>Réservations hôtelières</li> <li>Réservations ferroviaires nationales</li> <li>Réservations Eurostar</li> <li>Réservations de locations de véhicules</li> </ul>	Accès et utilisation d'outils de réservation en ligne
SERVICES DE VOYAGE D'URGENCE ET UNITÉ DE RÉPONSE RAPIDE	<ul style="list-style-type: none"> <li>24h/24 / 365 jours/an</li> <li>Équipe internet R&amp;M</li> <li>Équipe de gestion des incidents</li> </ul>	Service de voyages d'urgence R&M (ETS); Mises à jour électroniques des incidents / Équipe de gestion des incidents (IMU) et bulletins de voyage.
SERVICES VISA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Service Visa</li> </ul>	Aide à la distribution et au remplissage des formulaires de demande ; Livraison/collecte des demandes (en fonction de la localisation du client).
SERVICES ANNEXES  (sur demande et moyennant des frais supplémentaires)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bulletins d'information réguliers/mises à jour</li> <li>Base de données des profils des voyageurs</li> <li>Retarification des billets air hors France au besoin</li> <li>Transport terrestre (Chauffeur / Transferts aéroport)</li> <li>Location d'autobus/autocars</li> <li>Parking</li> <li>Coursiers ou Livraison spécifique</li> <li>Vol privé</li> </ul>	

SERVICES DE RÉSERVATION DE BASE	ELEMENTS DU SERVICE	PERIMETRE DU SERVICE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès salons aéroports</li> <li>• Agent d'assistance (bagages, repas, attribution des sièges - après l'émission du billet)</li> <li>• Service de facturation</li> <li>• Modifications / Remboursements / Annulations</li> </ul>	
R&M CLIENT PORTAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accès à un outil de réservation en ligne</li> <li>• Horaires et disponibilité des vols</li> <li>• Profils des voyageurs</li> <li>• Accès aux itinéraires de voyage</li> <li>• Accès à R&amp;M/Insights (Reporting)</li> <li>• Suivi des voyageurs</li> </ul>	
SATISFACTION CLIENT	Affectation d'un responsable de clientèle	Point de contact principal ; Gestion contractuelle et commerciale ;  Examen proactif des programmes des fournisseurs et recommandations de meilleures pratiques englobant : aérien, L'hôtel, la voiture et le train ; Audit du processus voyages sur devis

**OUTIL DE RÉSERVATION EN LIGNE D'UN TIERS ("OBT")**

Si le Client choisit d'utiliser un outil de réservation en ligne (OBT) d'un tiers, R&M peut fournir une assistance par le biais de son service Support, moyennant des frais supplémentaires. Les OBT sont soit des fournisseurs tiers sélectionnés par R&M et accessibles via le Portail R&M, soit des fournisseurs sélectionnés directement par le Client.

Si les parties en conviennent par écrit, R&M fournira une formation initiale, de la documentation d'appui et des mises à jour régulières de l'utilisateur concernant l'accès aux OBT via le Portail R&M. Il incombe au Client de suggérer aux Utilisateurs de se référer à cette documentation avant de faire appel au support technique.

R&M peut facturer au Client les frais de R&M relatifs aux Transactions Offline si les Utilisateurs demandent une assistance technique pour une Transaction en ligne (sauf si la raison de la demande d'assistance technique est due à une défaillance du service de R&M).

R&M fournit des outils tiers en ligne pour aider les voyageurs à remplir les conditions de voyage ; cependant, il incombe aux voyageurs de vérifier toutes les conditions avant de réserver et de voyager - y compris, mais sans s'y limiter, les exigences en matière de passeport et de visa et les exigences médicales, y compris, mais sans s'y limiter, les exigences en matière de test sanitaire / Covid et de vaccination et les restrictions d'entrée et de quarantaine. Les voyageurs doivent s'assurer qu'ils disposent de tous les documents nécessaires, qu'ils soient électroniques ou sur papier, pour voyager.

**Assistance générale et technique**

R&M fournira au Client des services d'assistance pour résoudre les problèmes généraux et techniques découlant de l'utilisation par le Client de l'outil de réservation tiers. Les coordonnées des services d'assistance seront fournies au Client par R&M.

Utilisation normale et bonnes pratiques : Les services d'assistance sont soumis à une utilisation raisonnable, qui se veut exceptionnelle ou occasionnelle : le Client, les Voyageurs et les Utilisateurs doivent être autonomes, compétents dans l'exécution des Transactions en ligne et doivent faire des recherches sur leurs voyages, comparer les prix et se familiariser avec les règles tarifaires.

En dehors des heures d'ouverture de l'agence : En dehors des heures normales d'ouverture de R&M, l'assistance en direct n'est pas assurée.

Modifications des réservations lorsque les billets ont été émis : ces modifications doivent être effectuées par l'intermédiaire de l'équipe de voyage de R&M et les frais de R&M seront payables pour les transactions Offline à cet égard.

**Service d'assistance technique**

En ce qui concerne les problèmes techniques liés à l'outil de réservation en ligne d'un tiers, une assistance technique sera fournie au client par l'équipe d'assistance technique de R&M pour les problèmes liés à l'informatique qui nécessitent une enquête dépassant le cadre du service d'assistance générale (comme la correction de bugs logiciels). Les demandes d'assistance technique doivent être initialement adressées à l'équipe de voyage de R&M en tant que demandes d'assistance générale.

Lorsqu'un problème technique survient, les clients doivent, dans la mesure du possible, fournir des détails sur le problème, le voyageur, l'itinéraire, les dates, les heures et les préférences de recherche.

**LES SERVICES - (HIGH TOUCH / OFFLINE)**

Le service fourni par R&M sera un service de gestion des voyages d'affaires qui comprendra les éléments suivants :

**1.1 Transport aérien et terrestre**

R&M réservera, modifiera et annulera les réservations de transports aériens et terrestres et, au moment de la réservation, le conseiller en voyages de R&M proposera une alternative rentable le cas échéant et s'efforcera d'offrir les tarifs les plus bas disponibles, à condition que les tarifs soient conformes aux contraintes de la demande du Voyageur pour le voyage en question. Le conseiller en voyages de R&M informera le Voyageur de toutes les restrictions et conditions qui peuvent être applicables aux tarifs.

Le cas échéant, toutes les offres seront conformes à la politique de voyage du Client (si celle-ci a été fournie à R&M), y compris l'utilisation de tout fournisseur de services préféré tel que spécifié et communiqué par le Client. R&M émettra des confirmations de billets électroniques qui comprendront des informations supplémentaires sur le vol, l'aéroport et la destination (si demandé) ainsi que les conditions générales du billet.

**1.2 Hébergement**

R&M réservera, modifiera et annulera les réservations d'hôtel et, au moment de la réservation, le conseiller en voyages de R&M recherchera une série d'options et de tarifs, y compris les tarifs d'entreprise du Client, les tarifs de R&M, les tarifs de partenariat de R&M et les offres spéciales, le cas échéant. Lorsqu'un tarif client existe, R&M comparera le tarif client avec le tarif R&M et d'autres offres spéciales afin d'obtenir le meilleur tarif disponible.

R&M peut également identifier d'autres hôtels susceptibles d'intéresser le voyageur.

**1.3 Traitement des autorisations de voyage**

À la demande du client, R&M adhère à la procédure de voyage du client et s'efforce de garantir que l'autorisation et le droit de voyager sont contrôlés et appliqués conformément aux exigences du client.

**1.4 Itinéraires**

Des itinéraires doivent être fournis pour toutes les réservations.

**Services additionnels****1.5 Service de voyage d'urgence (ETS)**

Un service de voyage d'affaires d'urgence sera fourni en dehors des heures de bureau et pendant les jours fériés à l'appui de toutes les transactions passées avec R&M. Les heures de bureau sont de 09h00 à 18h30, les jours ouvrés. Toutes les demandes de renseignements en dehors des heures de bureau doivent être adressées par téléphone à l'équipe ETS. Les appels téléphoniques sont automatiquement dirigés vers l'équipe ETS de R&M en dehors des heures de bureau.

Veuillez noter que les e-mails envoyés en dehors des horaires d'ouverture ne seront pas traités par l'équipe ETS.

**1.6 Obtention de visas**

- La notification de toute demande de visa doit toujours être faite le plus tôt possible.
- Sur demande, R&M fournira tous les formulaires nécessaires et apportera son aide pour le traitement des demandes.
- Lorsque des visas sont nécessaires, les demandes doivent être faites le plus tôt possible pour éviter tout retard.
- R&M veillera à ce que les demandes soient traitées en temps voulu, en tenant compte à tout moment des dates de voyage prévues.
- Remarque : R&M ne peut être tenu responsable des fermetures ponctuelles d'ambassades ou des modifications des exigences de traitement.
- Bien que R&M vérifie les demandes avant de les déposer, il incombe au voyageur de s'assurer qu'il remplit correctement les formulaires requis et qu'il fournit les documents pertinents, tels que le passeport, les photographies, l'invitation ou la lettre d'invitation du client, requis pour la demande.
- Le non-respect du délai minimum de traitement indiqué par l'ambassade concernée peut entraîner des retards et des annulations, y compris l'interdiction de voyager si les documents sont conservés par l'ambassade. R&M n'est pas responsable des retards ou du rejet des visas.

**1.7 Reporting et Statistiques****Standard**

R&M mettra à disposition des rapports d'information de gestion et des tableaux de bord de veille économique à partir de la suite de rapports standard de R&M dans R&M/Portal.

**Personnalisé**

R&M peut mettre à disposition des rapports personnalisés et sur mesure pour répondre aux demandes spécifiques du client. Des frais supplémentaires s'appliquent et seront communiqués au fur et à mesure de l'élaboration de chaque demande en fonction des besoins.