

## Conditions de vente et d'utilisation du Site

Mise à jour le 21 mai 2018

Cette édition annule et remplace les versions antérieures

---

En qualité de fournisseur d'application informatique, l'Agence de voyages édite, gère et met à disposition du public un moteur de réservation (ci-après « Moteur de réservation»). Le Moteur de réservation a pour but de rechercher, de comparer et de permettre la réservation de prestations touristiques.

Avant toute utilisation ou réservation sur le Moteur de réservation, il est impératif de prendre connaissance des présentes conditions particulières, en cochant la case ou en cliquant sur le lien hypertexte prévus à cet effet. Sans cette acceptation, la poursuite du processus de réservation est techniquement impossible, le Client s'engage à prendre connaissance et à accepter le contenu. En conséquence, la finalisation du processus de réservation sur le Moteur de réservation vaut acceptation expresse par le Client des présentes conditions générales. Tous les courriers concernant votre réservation doivent être envoyés auprès de MisterFly au 25, rue de Ponthieu - 75008 Paris ou être transmis via le formulaire dédié.

### 1. Utilisation du Moteur de réservation

#### 2. Votre Réservation & Définitions

- 2.1 Définitions
- 2.2 Rôles de l'Agence de voyages et du Fournisseur de Voyages
- 2.3 Rôle actif du Client
- 2.4 Procédure de réservation
- 2.5 Options & Demandes spéciales
- 2.6 Billetterie, documents de voyages et contraintes techniques

#### 3. Conditions d'Achat

- 3.1 Prix et paiement
- 3.2 Frais de services additionnels
- 3.3 Remboursements
- 3.4 Modification et Annulation à l'initiative du Client
- 3.5 Modification et annulation du fait de l'Agence de Voyages – valable uniquement pour la vente de prépackages
- 3.6 Cession de contrat – valable uniquement pour la vente de prépackages

#### 4. Conditions de transport aérien

- 4.1 Conditions de voyage
- 4.2 Correspondance
- 4.3 Aéroport
- 4.4 Femmes Enceintes
- 4.5 Bébés
- 4.6 Tarifs spéciaux
- 4.7 Combinaison de billets simples – Réservation multi-
- 4.8 Multi-destination – Tour du monde
- 4.9 Bagages

- 4.10 Vol direct & Escale
- 4.11 Durée du vol
- 4.12 Réglementation applicable au transport aérien – Refus d'embarquement, annulation et retard
- 4.13 Surbooking - Surréservation
- 4.14 Dupe – Double réservation
- 4.15 Prestations sur place
- 4.16 Transport des animaux
- 4.17 Identité du transporteur & Liste noire
- 4.18 Perte ou vol de billet
- 4.19 Confirmation du vol retour
- 4.20 Modification de retour sur place
- 4.21 Retour open
- 4.22 Pré et post acheminement
- 4.23 Spécificités de certains Transporteurs Aériens
- 4.24 Dispositions diverses

## **5. Conditions spécifiques pour les compagnies aériennes « low-cost »**

- 5.1 Mandat et Adhésion aux conditions de vente
- 5.2 Réservation
- 5.3 Sécurité dans les opérations de paiement
- 5.4 Annulation – Modification – Demande particulière – Non Présentation
- 5.5 Données personnelles

## **6. Conditions hôtel**

- 6.1 Durée du séjour
- 6.2 E-voucher
- 6.3 Prise et libération des chambres
- 6.4 Types de chambres
- 6.5 Activités -
- 6.6 Repas
- 6.7 Classification de l'établissement

## **7. Conditions Prépackages**

- 7.1 Durée du Séjour
- 7.2 Prise et libération des chambres
- 7.3 Types de chambre
- 7.4 Classification de l'établissement
- 7.5 Repas
- 7.6 Activités
- 7.7 Délogement et Modification des hôtels
- 7.8 Transport ferroviaire
- 7.10 Photos et illustrations

- 7.11 Extras
- 7.12 Valeurs et Bagages
- 7.13 Dispositions diverses

## **8 - Location de voiture**

- 8.1 Prévalence des Conditions Spécifiques du Loueur
- 8.2 Modalités de réservation
- 8.3 Conditions de location
- 8.4 Mise à disposition du véhicule et durée de location
- 8.5 - Conditions à remplir
- 8.6 - Restrictions géographiques
- 8.7 Utilisation du véhicule
- 8.8 Prix et conditions de paiement
- 8.9 Annulation, modification, non présentation

## **10. Force majeure et nature du réseau**

### **11. Formalités administratives et sanitaires**

### **12. Assurance Voyage**

### **13. Programme de fidélité**

### **14. Données personnelles & Cookies**

### **15. Propriété intellectuelle**

### **16. Divers**

- 16.2 Réclamations
- 16.3 Preuve
- 16.4 Invalidité partielle - Intégrité - Modifications des Conditions

## **17. Droit applicable et attribution de compétence**

### **1. Utilisation du Moteur de réservation**

1.1 Le Moteur de réservation offre un inventaire de références aériennes et hôtelières. Le Moteur de réservation publie la description des Produits et leurs disponibilités. Le Moteur de réservation est donc une interface technique permettant de porter à la connaissance du Client les Produits et de les réserver. Le Moteur de réservation est destiné à la clientèle individuelle et est soumis aux présentes conditions.

1.2 Le Moteur de réservation appartient à MISTERFLY, société par actions simplifiée, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de PARIS sous le numéro 807 712 690 dont le siège social est au 25, rue de Ponthieu 75008 Paris, immatriculée au Registre des opérateurs de voyages et de séjours auprès de Atout France sis 79/81 rue de Clichy 75009 Paris, sous le numéro IM075140074, titulaire d'une police d'assurance auprès de MMA IARD SA – 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon, 72 030 Le Mans, Cedex 9 -, agréée IATA (ci-après dénommée « Agence de voyages »).

1.3 Le Client déclare être majeur, disposer de la capacité juridique pour conclure le présent contrat et utiliser le Moteur de réservation conformément aux dispositions des présentes qu'il comprend parfaitement et accepte. Le Client consent à assumer la pleine responsabilité financière pour toute utilisation du Moteur de réservation. Le Client déclare, par ailleurs, que toutes les informations communiquées lors de l'ouverture du compte sont vraies, complètes et exactes et il s'engage à les mettre à jour.

1.4 Limitations des droits à l'utilisation du Moteur de réservation - L'utilisation est limitée aux fonctionnalités du Moteur de réservation. Toute autre utilisation non prévue est soumise à l'autorisation préalable et écrite de l'Agence de voyages. Le Client reconnaît et accepte expressément que le Moteur de réservation est conçu pour un usage personnel. Il reconnaît en faire un usage raisonnable et normal insusceptible de porter atteinte. Il s'engage à ne pas entraver ou nuire d'une manière quelconque au fonctionnement du Moteur de réservation. Le Client s'engage à ne pas utiliser le Moteur de réservation à des fins illégales ou interdites. Il est interdit de le modifier, le reproduire, le dupliquer, le copier, le distribuer, le vendre, le revendre ou de l'exploiter à des fins commerciales ou non commerciales, en dehors des limites fixées par les conditions. Fondé sur un motif légitime, l'Agence de voyages se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de refuser ou de suspendre l'accès au Moteur de réservation. Le Client est averti des spécificités des communications par Internet et notamment de l'impossibilité de garantir un service continu.

1.5 Obligation d'information - Le Client s'engage à informer immédiatement l'Agence de voyages (i) de toute contrefaçon du Moteur de réservation ou susceptible d'être ainsi qualifiée, qui serait le fait de tiers dont elle aurait eu connaissance et (ii) de toute perte ou destruction des données ainsi que tout dysfonctionnement, même non bloquant du Moteur de réservation.

1.6 Limitation de responsabilité – L'Agence de voyages concède un droit d'utilisation du Moteur de réservation, qui est non-exclusif et non-transférable. La concession du droit d'utilisation du Moteur de réservation n'entraîne aucun transfert de propriété. L'Agence de voyages ne garantit pas que le Moteur de réservation soit exempt d'erreur et de tous dysfonctionnements. L'Agence de voyages est soumise de manière expresse à une obligation de moyens et ne sera pas responsable des vices de fonctionnement du Moteur de réservation. Sous réserve des dispositions légales impératives contraires, l'Agence de voyages ne sera, en aucun cas et en aucune circonstance, responsable de tout dommage indirect résultant d'une utilisation ou d'une impossibilité d'utiliser le Moteur de réservation. Le Client supporte seul les risques liés à l'utilisation du Moteur de réservation. En aucun cas, l'Agence de voyages ne saurait être tenu responsable de l'éventuelle perte de chiffres d'affaires, de bénéfices et de frais consécutifs indirectement subis par le Client du fait de l'utilisation du Moteur de réservation ou de ses éventuels dysfonctionnements. En conséquence, le Client est seul responsable des opérations qu'il effectue lors de l'utilisation du Moteur de réservation.

## **2. Votre Réservation & Définitions**

### **2.1 Définitions**

«Agence de voyages» est le professionnel du tourisme qui met à disposition de sa propre clientèle un moteur de recherche permettant la réservation de prestations touristiques.

« Client » désigne le client utilisateur du Moteur de réservation.

« Commande » désigne un ordre par lequel le Client demande à l'Agence de voyages de réserver des prestations touristiques et/ou services additionnels. La commande ne vaut pas confirmation définitive. L'Agence de Voyages informe le Client que celle-ci est bien enregistrée en vue de son traitement. Le dossier sera considéré comme réservé et confirmé dès validation du paiement. Les réservations faites par le biais du Moteur de réservation seront assujetties aux conditions de vente de l'Agence de voyages et aux conditions du Fournisseur de Voyages Conformément aux exigences de l'article 1369-8 du code civil, le Client accepte l'usage du support électronique comme mode de conclusion du contrat. Le document électronique formalisant le contrat sera enregistré dans les fichiers de l'Agence de voyages.

« Fournisseur de Voyages » désigne l'ensemble des prestataires concourant à la production de prestations touristiques : transporteur aérien, hôtelier, transfériste et tour-opérateur.

« Produits » désigne l'inventaire publié sur le Moteur de réservation. De manière non-exhaustive, cet inventaire inclut la production aérienne, hôtelière et la prestation de location de voitures.

« Réservation » désigne toute commande de produits ou de services que le Client effectue sur le Moteur de réservation et associée à un numéro de réservation.

« Transporteur Aérien » désigne les compagnies aériennes.

2.2 Rôles de l'Agence de voyages et du Fournisseur de Voyages – Concernant la vente de billets d'avion, de produits et de services associés, l'Agence de voyages agit en qualité de simple intermédiaire entre le Transporteur Aérien et le Client. L'Agence de voyages est tenue à une obligation d'information et à la simple délivrance des billets d'avion, conformément à l'article L.322-1 du Code français de l'aviation civile. La responsabilité de l'Agence de voyages est soumise au régime de l'article L.211-18 du Code du tourisme et ne saurait se substituer à celle du Transporteur Aérien assurant le transport ou le transfert des passagers et des bagages. En aucun cas, l'Agence de voyages ne peut être tenue pour responsable du fait de circonstances de force majeure, du fait de tiers étrangers à la fourniture de prestations prévues ou de la mauvaise exécution pour des circonstances imputables au Client. Le contrat sera soumis à la fois aux conditions de vente de l'Agence de voyages et aux conditions du Transporteur Aérien qui peut limiter ou exclure sa responsabilité (souvent en vertu de différentes conventions internationales applicables et de leurs propres politiques commerciales disponibles sur leurs sites Internet respectifs).

Concernant la vente de prépackages, l'Agence de voyages est soumise aux articles L.211-1 et suivants du Code du tourisme. L'Agence de voyages ne peut être tenue pour responsable pour des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client ou du Fournisseur de Voyages.

2.3 Rôle actif du Client – Le Client effectue pour son propre compte une réservation à partir du Moteur de réservation. En outre, le Client veille à la bonne sélection de ses dates de départ, du Produit et de la bonne transmission et orthographe des informations personnelles relatives au Client. L'Agence de voyages ne saurait voir sa responsabilité engagée si le Client a renseigné des coordonnées ou informations erronées lors de la réservation via le Moteur de réservation. Toute négligence du Client ne saurait être imputable à l'Agence de voyages.

2.4 Procédure de réservation - Après avoir passé commande, l'Agence de voyages adressera un email de confirmation. Ce premier email de confirmation récapitulera les éléments essentiels (le service réservé, le prix, la quantité, la date de voyage, noms du bénéficiaire de la prestation etc.) relatifs à la commande passée par le Client. En l'absence d'un tel document, la réservation n'aura pas été prise en compte. Conformément à l'article 1369-5 du Code civil, la commande et la confirmation de commande sont considérées comme reçues lorsque les parties auxquelles elles sont adressées peuvent y avoir accès que ce soit par email ou sur l'espace client « Mes Résas » disponible à partir du site Internet de l'Agence de voyages. Le Client doit s'assurer de la bonne réception du courrier électronique de confirmation et de consulter régulièrement sa boîte électronique, notamment en vérifiant son courrier électronique dans les « Spams » ou « Courrier Indésirable ». Si le Client sélectionne des Produits par erreur ou s'il renseigne des coordonnées erronées dans l'un des éléments de sa commande, l'Agence de voyages ne saurait voir sa responsabilité engagée. Toutes les adresses électroniques doivent être valables au moment de la réservation. Toute légèreté ou négligence du Client ne pourra être imputable à l'Agence de voyages.

2.5 Options & Demandes spéciales : le Client peut adresser soit à l'Agence de voyages soit au Transporteur Aérien une demande concernant un produit déterminé (par exemple : aliments spéciaux, équipements pour handicapés, sièges pour enfants, etc.). Le Client doit impérativement signaler à l'Agence de voyages tous besoins d'assistance (handicap physique ou mental, âge, maladie, forte corpulence etc.) des passagers. Le Client est tenu de renseigner la rubrique dédiée lors de la réservation en ligne ou par téléphone. Des conditions supplémentaires spécifiques propres aux billets d'avion peuvent être appliquées par le Fournisseur de Voyages. Les frais relatifs aux demandes spéciales relèvent du cas par cas, notamment en fonction du Fournisseur de Voyages. A cet effet, selon la demande, l'Agence de voyages sera amené à adresser un devis nécessitant la validation par le Client. Les documents de voyages ne seront émis qu'à compter de la validation définitive de la demande spéciale. L'Agence de voyages ne garantit pas que ces demandes soient satisfaites, mais les transmettra au Fournisseur de Voyages.

2.6 Billetterie, documents de voyages et contraintes techniques - Tous les documents de voyages vendus sur le Moteur de réservation sont émis en format électronique. Le billet électronique et le « e-voucher » sont une forme immatérielle permettant de voyager et de séjourner.

Concernant la prestation aérienne, l'Agence de voyages enverra un courrier électronique comportant le numéro du billet électronique et le numéro de réservation. Le Client doit se présenter au comptoir d'enregistrement du Transport Aérien concerné, muni du billet électronique (quel que soit le support) du numéro de réservation et/ou l'email de confirmation en guise de justificatif de la réservation ainsi qu'une pièce d'identité (passeport, visa, carte d'identité...) en cours de validité, afin d'obtenir la carte d'embarquement. Les Transporteurs Aériens ont leurs propres règles et réglementations en matière de billetterie électronique. Les prestations aériennes sont soumises à l'acceptation technique du service de billetterie lequel peut se trouver en situation d'infaisabilité d'émission des billets, dans des cas très restreints mais existants. En effet, le Transporteur Aérien peut imposer à l'Agence de voyages, sur certains vols, à certaines dates, ou pour bénéficier de certains tarifs, de règles d'émissions particulières telles que l'émission du billet dans un délai maximum après la réservation, l'accès à certains tarifs réservés aux résidents de certains pays notamment. Dans ces cas, l'Agence de voyages s'engage à faire de son mieux pour en informer le Client dans les meilleurs délais et dans la mesure du possible de proposer une solution d'acheminement aérien accompagnée de nouvelles conditions tarifaires, restant à la charge du Client. A défaut de solution, l'Agence de voyages sera en droit d'annuler sans frais la réservation effectuée.

Concernant la partie terrestre, l'Agence de voyages enverra un courrier électronique rappelant les éléments essentiels de la Commande et indiquant le numéro de réservation. La Commande se matérialisera par l'émission d'un bon d'échange (ci-après « E-voucher »).

En cas d'achat de Package Dynamique, le Client doit impérativement produire à la réception de l'hôtel le E-voucher recensant les éléments essentiels de la réservation. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le E-voucher sont comprises dans le prix de la prestation.

### **3. Conditions d'Achat**

#### **3.1 Prix et paiement**

3.1.1 Prix – Les Fournisseurs de Voyages sont interrogés en temps réel. Lors de l'actualisation de l'offre auprès du Fournisseur de Voyages, il peut y avoir des modifications tarifaires à la hausse ou à la baisse entre le prix affiché lors de la recherche et le prix lors de la réservation définitive. L'Agence de voyages ne saurait être responsable de ces écarts tarifaires qui seront supportés par le Client. Les prix publiés sur le site Internet de l'Agence de voyages sont exprimés toutes taxes et frais compris.

Pour la prestation hôtelière notamment, certaines taxes ou frais supplémentaires peuvent être imposés par les autorités locales. Dans cette hypothèse, l'existence de ces taxes resteront à la charge du Client et devront être réglées sur place.

Pour la prestation hôtelière, les prix publiés sur le site Internet de l'Agence de voyages sont calculés en fonction du nombre de nuitées.

3.1.2 Paiement - L'inscription est effective dès lors que l'Agence de voyages a généré un numéro de dossier. Mais la réservation est définitive dès complet paiement par le Client. Le règlement étant une condition essentielle du contrat, la commande sera annulée pour défaut de paiement. Cela vaut également pour tout rejet de paiement, quelle qu'en soit la cause. Avant réception et encaissement du complet paiement, l'Agence de voyages n'est pas tenue d'exécuter sa prestation et est en droit d'annuler le dossier qualifié d'impayé. Dans tous les cas, le Client est responsable du paiement de tous les montants convenus pour les produits ou services commandés. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un numéro de carte bancaire tant que l'accord du centre de paiement n'est pas obtenu ni d'un virement avant confirmation de la banque du Client. A défaut de paiement par le Client dans les délais prévus, l'Agence de voyages est en droit d'annuler la réservation effectuée par le Client pour le compte des passagers. Dans le cas où le paiement se révélerait être irrégulier, incomplet ou inexistant, pour quelle que raison que ce soit, la réservation serait annulée, les frais en découlant restant à la charge du Client. L'Agence de voyages ne sera pas responsable de toute augmentation de prix résultant d'un défaut de paiement. Cette augmentation de prix devra être payée pour permettre l'émission du billet d'avion. Ces règles valent pour tous les Clients.

3.1.3 Acompte - Pour les Packages Dynamiques, l'Agence de voyages peut proposer un acompte dont les modalités sont mentionnées lors du processus de réservation. La réservation ne sera confirmée qu'à réception du versement de l'acompte. L'acompte est établi sur la base d'un taux applicable sur le montant total du voyage. Le solde est payable au plus tard trente jours avant le départ, sauf conditions particulières définies lors de la vente. Pour toute inscription à moins de trente jours de la date du départ : la totalité du séjour sera exigée lors de la réservation. En cas d'annulation de la commande par le Client, pour quelque raison que ce soit (en dehors de la force majeure), l'acompte versé à la commande sera de plein droit acquis à l'Agence de voyages et ne pourra donner lieu à un quelconque remboursement. Le versement d'acompte n'exonère pas le Client des modalités d'annulation auxquelles il reste soumis.

3.1.4 Moyens de paiement – L'Agence de voyages propose plusieurs modes de paiement, selon le dossier du Client et/ou le produit concerné :

- Cartes bancaires Visa – Mastercard : le Client est tenu de définir le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser ladite carte et que la carte donne accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la commande.
- Virement bancaire : l'Agence de voyages accepte le règlement par virement bancaire en euros exclusivement pour les commandes dont la date de départ est à plus de sept (7) jours à compter de la date de réservation. Le virement doit impérativement être confirmé par la banque émettrice, ce qui induit un document faisant état d'un tampon officiel de la banque du payeur. Cette confirmation de virement doit être adressée au service comptable par fax dont les coordonnées seront transmises lors de la confirmation de commande. Cette confirmation de virement doit faire mention du nom, prénom et numéro de commande. Elle doit être transmise

avant le jour de la date d'option ; l'option étant définie comme la date butoir à laquelle le dossier de réservation est clos. Dans certains cas et pour des raisons liées à la lutte contre la fraude, l'Agence de voyages peut être amenée à imposer le virement bancaire comme solution alternative au paiement de la commande, notamment pour tout paiement par carte bancaire émise à partir d'une banque établie en dehors de la France. Attention : les frais relatifs au virement restent à la charge du Client.

- Paiement « N » fois par CB est une solution de paiement échelonné par carte bancaire, Visa ou Mastercard, cartes émises en France uniquement. Cette solution, mise en œuvre par le partenaire financier, Banque Casino, permet d'échelonner le paiement de la commande (totalité du dossier de 100€ à 3000€, en 4 prélèvements suivant l'échéancier suivant) :
  - 1er prélèvement le jour de la commande : 1/4 du montant de la commande et frais de dossier banque CASINO
  - 2ème prélèvement 30 jours après : 1/4 du montant de la commande
  - 3ème prélèvement 30 jours après (soit 60 jours après la commande) : 1/4 du montant de la commande.
  - 4ème prélèvement 30 jours après (soit 90 jours après la commande) : 1/4 du montant de la commande.

Le paiement fractionné sera proposé au Client à l'étape du choix de paiement (une fois le produit choisi et validé) et le paiement sera soumis aux modalités contractuelles établies par la Banque Casino. Le client optant pour ce mode de paiement s'engagera vis-à-vis de l'Agence de voyages pour le produit acheté et vis-à-vis de la Banque Casino pour honorer le paiement.

Pour les dossiers éligibles et pris en charge par la Banque Casino au travers du moyen de paiement en « N » fois par CB, le Client reçoit toute la documentation nécessaire pour voyager. Toutefois, le Client reste redevable vis-à-vis de la Banque Casino du paiement des échéances, conformément aux conditions de vente de la Banque Casino disponible sur le site Internet de l'Agence de voyages. En cas de défaut de paiement de l'une des échéances et en cas d'échec de tout recouvrement, la réservation pourra être annulée, tous frais à la charge du Client.

- Paiement multicartes : l'Agence de voyages propose cette souplesse de paiement au Client en permettant de régler une commande avec plusieurs cartes bancaires (Maximum 3). Cette faculté n'est possible qu'avec les cartes suivantes : carte Bleue nationale, Visa ou la Mastercard. Pour chaque carte renseigné, le Client est tenu de définir le type de carte de paiement utilisé, d'indiquer le numéro de la carte de paiement utilisé, la date d'expiration et le cryptogramme qui se situe au dos de la carte. Il garantit qu'il est pleinement habilité à utiliser lesdites cartes et que les cartes donnent accès à des fonds suffisants pour couvrir tous les coûts résultant de la commande.
- Chèque-Vacances : l'Agence de voyages accepte les chèques-vacances pour l'achat des prestations de services à destination de la France, les DOM-TOM, les COM ou des pays membres de l'Union Européenne. Seul les chèques-vacances papiers sont acceptés par l'Agence de voyage, ainsi les e-chèques vacances ne pourront être acceptés par l'Agence de voyage. L'utilisation des chèques-vacances reste soumise aux conditions propres à l'ANCV. Les chèques-vacances sont nominatifs (identité du nom entre le porteur des chèques-vacances et le passager) et non-cessibles. Le Client peut utiliser ses chèques-vacances après avoir passé une commande en ligne ou par téléphone, de la manière suivante :



- 1) Le Client effectue une réservation à l'aide de sa carte bancaire. Une fois la carte de paiement débitée, le Client adresse les chèques-vacances à l'Agence de voyages, impérativement avant sa date de départ, par courrier avec accusé de réception faisant mention du nom, prénom et numéro de commande à l'adresse suivante : Misterfly - Département comptabilité client – 25, rue de Ponthieu – 75008 Paris.
- 2) Le Client disposera alors d'un avoir sur son compte qui pourra être utilisé sans contrainte de date ni de destination. Le Client pourra demander le remboursement de son avoir moyennant 10€ de contribution aux frais de gestion ; dans ce cas, il conviendra de le spécifier lors de l'envoi. Le remboursement se fera sous 30 jours à compter de la bonne réception des chèques-vacances. Dans le cas où le Client a utilisé le moyen de paiement en « N » fois et si ce dernier adresse à l'Agence de voyages des chèques-vacances, le remboursement se fera sous 30 jours à compter du paiement effectif du dossier, soit au terme de l'échéancier. Aucune dérogation ne sera possible.
- 3) Lors d'un complet paiement par chèques vacances et si le montant des chèques vacances excède celui de la commande, le rendu de monnaie est impossible. En cas d'annulation du dossier, seule la valeur du voyage sera créditée et non celle des chèques vacances remis.

3.1.5 Sécurité dans les opérations de paiement par carte bancaire- Le Client devra saisir toutes les informations qui figurent sur la carte de paiement pour chaque achat effectué à partir du Moteur de réservation. Ces informations ne sont conservées dans les fichiers de l'Agence de voyages que le temps nécessaire pour finaliser le contrat (du paiement aux éventuels remboursements de taxes). Toutes les informations sont cryptées sur le serveur sécurisé de l'Agence de voyages. Le Client autorise l'Agence de voyages à utiliser les informations figurant sur la carte de paiement pour (i) procéder à l'achat des services demandés et traiter les frais s'y rapportant, (ii) transmettre au Transporteur Aérien afin de réaliser la réservation, (iii) payer l'assurance et l'assistance touristique, le cas échéant, (iv) procéder aux remboursements autorisés et (v) facturer les frais se rapportant à (a) la modification de votre réservation ou (b) au remboursement des taxes.

3.1.6 Rejets de paiement – l'Agence de voyages se réserve le droit de répercuter les frais afférents à des rejets de paiement.

3.1.7 Prix dérisoire – Si le prix affiché sur le site Internet est "dérisoire", l'Agence de voyages peut annuler le dossier, partant du principe que le Client ne peut prétendre bénéficier de ce prix, résultant d'une erreur d'affichage, qui est abusivement bas par rapport à la valeur réelle du bien.

3.1.8 Fraude et Impayés du Client – Le Client assume toutes conséquences relatives aux transactions frauduleuses et impayées. Il s'engage à honorer toutes les transactions frauduleuses et impayées réalisées à partir du Moteur de réservation.

Inscrit dans une politique de lutte contre la fraude bancaire, l'Agence de Voyage vérifie toutes les transactions bancaires réalisées sur son site Internet. Dans le cas où elle détecte une fraude, elle annule la transaction, re-crédite le compte indûment débité et enclenche une procédure pénale aux fins d'identifier le ou les auteur(s) du délit. Cette annulation fondée sur des motifs légitimes n'ouvre pas droit à des indemnités.

3.2 Frais de services additionnels

Des frais sont appliqués dans le cas où les produits et services additionnels demandés par le Client sont acceptés par le Fournisseur de Voyages. Ces frais viennent en complément des frais appliqués par le Fournisseur de Voyages.

<b>Services additionnels</b>	<b>Montant</b>
Repas et services à bord	Offert*
Repas et services à bord sur compagnie Low-cost ou repas payant vol régulier	6€*
Bagages payants/ additionnels	6€*
Services à bord (ex. demande de nacelle bébé, réservation de siège)	6€*
Lounge acces	6€*
<b>Demandes particulières</b>	<b>Montant</b>
Bagages hors format – équipement sportif	16€*
Transport d’animaux	16€*
Visa Australie ETA	25€*
Autres demandes	16€*

\* Frais par action, par passager, par dossier pour toute réservation faite à partir du Moteur de réservation et en complément des frais du Fournisseur de Voyages.

### 3.3 Remboursements

Les remboursements seront effectués au moyen du mode de paiement utilisé au moment de l’achat. Concernant le remboursement du billet d’avion, les éléments qui constituent le prix du billet ne sont pas tous remboursables. Tout remboursement est effectué conformément à la politique de remboursements du/des Transporteur(s) Aérien(s) concerné(s). En cas de non utilisation du billet d’avion (annulation ou non-présentation à l’embarquement), certaines taxes aéroport afférente à celui-ci sont éligibles au remboursement, sur demande du Client. La surcharge carburant est exclue du montant des taxes aéroport remboursable. Le remboursement fera l’objet d’une facturation de frais de 20% du montant des taxes remboursables. Certains Transporteurs Aériens ne remboursent pas les taxes des billets d’avion partiellement utilisés. En tout état de cause, le Client ne pourra obtenir le remboursement qu’une seule fois et ce remboursement est soumis aux conditions du Transporteur Aérien concerné.

### 3.4 Modification et Annulation à l’initiative du Client

3.4.1 Procédure - Toute annulation ou modification est soumise aux conditions et procédure du Fournisseur de Voyages. Certains produits sont non-annulables et non-remboursables. Pour toute modification ou annulation, le Client doit impérativement adresser une demande écrite auprès de l’Agence de voyages en indiquant le numéro de dossier communiqué sur l’email de confirmation ainsi que l’objet de la demande d’annulation ou de modification. L’Agence de voyages confirmera la bonne réception de la demande d’annulation ou de modification et informera des conditions du Fournisseur de Voyages. A défaut du respect de cette procédure, la demande d’annulation ou de modification est considérée comme non prise en compte par l’Agence de voyages. En cas d’annulation ou de modification par le Client, et sous déduction des sommes dues à l’Agence de voyages (taxes, frais d’annulation/modification, frais de dossier et assurances) et au Fournisseur de Voyages, l’Agence de voyages remboursera au Client dans un délai raisonnable toutes sommes préalablement versées.

L'annulation ou la modification de la commande pour quelle que raison que ce soit ne dispense pas le Client du paiement des sommes dont il est redevable auprès de l'Agence de voyages.

Dans le cadre d'une modification, le Fournisseur de Voyages réactualise la tarification. Ainsi, des différences tarifaires peuvent apparaître entre le tarif proposé et le tarif affiché sur Moteur de réservation.

Toute demande de modification de nom des participants suite à une erreur d'orthographe et/ou modification de civilité du fait du Client entrainera la facturation des frais éventuels demandés par le Fournisseur de Voyages.

Pour une réservation complexe (ex : multi-compagnies, réservation sur-mesure avec une pluralité de parcours et de tarifs), plusieurs règles de tarification pourront être appliquées. Dans ce cas, les règles tarifaires les plus restrictives s'appliqueront.

Si le Client contacte directement le Fournisseur de Voyages pour annuler ou modifier le dossier, le Client est tenu d'informer par écrit l'Agence de voyages des modifications/annulation faites auprès du Fournisseur de Voyages. L'Agence de voyages ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

En raison de la spécificité des conditions appliquées d'un Fournisseur de Voyages à un autre, et suivant la typologie du Produit, certains Produits ne peuvent faire l'objet de remboursements tels que prévus ci-dessus. Il incombe au Client de vérifier auprès de l'Agence de voyages les conditions d'annulation, de modification et d'émission. Les frais facturés par l'Agence de voyages viennent en complément des frais du Fournisseur de Voyages. En cas d'annulation ou de modification, les assurances, les frais de réservation et de services ne sont jamais remboursables.

#### 3.4.2 Frais de modification et d'annulation

<b>Frais applicables à tous produits par passager &amp; par action</b>	
<b>Actions</b>	<b>Frais*</b>
Modification (vols, noms, parcours...)	40€
Annulation	40€
Non-présentation	30€

Selon le produit vendu, il peut y avoir des exceptions aux conditions de modification et d'annulation définies ci-dessus. Ces spécificités seront signalées par l'Agence de voyages au cas par cas lors du traitement de la demande de modification ou d'annulation. Les frais facturés par l'Agence de voyages viennent en complément des frais du Fournisseur de Voyages. En cas d'annulation ou modification, les assurances, les frais de réservation et de services (incluant les frais de modification et d'annulation) ne sont jamais remboursables. Pour les Produits hôtel, seules les conditions du prestataire final seront applicables. Celles-ci sont communiquées lors de la Commande.

\* Hors taxes, frais de dossiers et assurance(s)

### 3.5 Modification et annulation du fait de l'Agence de Voyages – valable uniquement pour la vente de prépackages

3.5.1 Modification d'un élément essentiel du contrat La modification d'un élément essentiel du contrat de voyage par l'Agence de voyages avant le départ est régi par l'article L.211-11 du Code du Tourisme reproduit dans les Conditions Générales de vente.

3.5.2 Impossibilité de fournir une part importante des prestations - Lorsque l'Agence de voyages est dans l'impossibilité de fournir une part importante des prestations prévues dans le contrat, l'Agence de

voyages devra conformément à l'article L. 211-13 du Code du tourisme reproduit dans les Conditions Générales de Vente proposer une solution de substitution au Client. Le Client acceptera ou demandera la résiliation du contrat par le biais d'un courrier écrit. La résiliation du contrat par le Client n'entraîne pas le versement de pénalités ou de frais mais le remboursement intégral de la réservation.

### 3.6 Cession de contrat – valable uniquement pour la vente de prépackages

Conformément à l'article L.211-11 du Code du tourisme, le Client pourra céder son contrat (hors contrats d'assurance et produits spécifiques) à un tiers, à condition d'en informer l'Agence de Voyages par écrit au plus tard 7 jours avant le début du séjour, en indiquant précisément les noms et adresse du (des) cessionnaire(s) et du (des) participant(s) au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions pour effectuer le voyage (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

En cas de faisabilité de cession de contrat de Prépackages, le cédant et/ou le cessionnaire sont préalablement tenus d'acquitter les frais qui en résultent. Certains Packages Dynamiques produisent effet dès la réservation du fait de l'émission des documents de voyages.

Pour toute demande de cession à 7 jours ou plus du départ par le Client au bénéfice d'un tiers, le cédant ou le cessionnaire sera tenu d'acquitter de frais pouvant s'élever à hauteur du montant du rachat du billet aller-retour et des frais appliqués par le Fournisseur de Voyages.

Si les frais de cession étaient supérieurs au montant ci-dessus mentionné (vol à réservation non modifiable ou non), il sera dû par le Client le montant exact des frais supportés par l'Agence de Voyages sur présentation des justificatifs correspondants.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## **4. Conditions de transport aérien**

4.1 Conditions de voyage - Les conditions d'exécution du transport aérien sont régies par les conditions de transport et tarifaires du Transporteur Aérien disponible sur leurs sites Internet respectifs. Ces conditions peuvent prévoir des restrictions sur des frais liés à l'annulation et/ou à la modification d'une réservation. Il est de la responsabilité du Client de respecter les consignes du Transporteur Aérien et notamment en ce qui concerne les délais de présentation pour l'enregistrement. Il est conseillé de se présenter à l'enregistrement au moins trois heures avant l'heure de départ de l'avion pour les vols internationaux et au moins deux heures et demi à l'avance pour les vols intérieurs/domestiques. Ces délais peuvent varier pour les passagers nécessitant une assistance particulière. L'Agence de voyages ne peut être tenue responsable et ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si un passager se voyait refuser l'enregistrement pour présentation au-delà de l'heure limite.

En particulier, le Client reconnaît et accepte que :

- 1) L'Agence de voyages n'a aucun contrôle sur l'attribution des sièges, même si ceux-ci sont pré-réservés auprès du Transporteur Aérien et n'a aucune certitude que des sièges spécifiques seront disponibles le jour du départ ;

- 2) L'Agence de voyages n'a aucun contrôle sur les informations relatives aux heures passées dans l'avion qui sont fournies par le Transporteur Aérien offrant la prestation de transport aérien, ces informations données par le Transporteur Aérien sont indicatives et susceptibles de modification;

En cas de non-présentation au départ (no-show), le Transporteur Aérien et/ou l'Agence de voyages se réservent le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le vol retour. Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du Client ne donnera droit à aucun remboursement (hors taxes aéroport). Tous les tronçons des billets d'avion doivent être utilisés, et dans l'ordre, faute de quoi le Transporteur Aérien se réserve le droit de réajuster le tarif ou d'annuler le vol retour, sans aucun remboursement (hors taxes aéroport). Ces conditions s'appliquent également aux billets d'avion comprenant une partie du trajet en train. Certains Transporteurs Aériens ne remboursent pas les taxes des billets partiellement utilisés.

Les horaires, le type d'appareil, la compagnie aérienne, les éventuels arrêts/escales intermédiaires et le trajet sont communiqués exclusivement à titre indicatif sous réserve de confirmation. La majorité des Transporteurs Aériens se réserve le droit de modifier les horaires et d'annuler des réservations confirmées, dans la mesure de ce que permet la réglementation européenne. L'Agence de voyages, en tant qu'intermédiaire, n'est pas responsable de ces changements d'horaires ou annulations.

Les Transporteurs Aériens facturent certains services supplémentaires tels que les bagages enregistrés, l'enregistrement à l'aéroport, le choix de sièges, les repas, les boissons, les encas, etc. Les frais afférents à ces services supplémentaires ne sont pas inclus dans le prix du billet d'avion, sauf disposition contraire expressément stipulée et, de ce fait, ils doivent être payés directement au Transporteur Aérien. Les conditions tarifaires de ces services supplémentaires apparaissent sur le site Internet du Transporteur Aérien. Les informations tarifaires affichées sur le Moteur de réservation sont données à titre indicatif par le Transporteur Aérien et sujettes à modification à tout moment. L'Agence de voyages n'a aucune maîtrise sur cet affichage tarifaire et dégage sa responsabilité.

4.2 Correspondance – Lors de la réservation d'un trajet comprenant une correspondance ou un transit, le Client doit prévoir un délai suffisamment large prenant en compte d'éventuels retards et/ou tout changement d'aéroport. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. De manière générale, il est conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour du voyage.

4.3 Aéroport - Le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie contractuellement en comporte plusieurs est cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications éventuelles. Le Transporteur Aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du Client, l'Agence de voyages n'est pas responsable de ces frais.

Lorsque la ville ou le lieu d'arrivée ou de départ comporte plusieurs aéroports, le Transporteur Aérien peut décoller/atterrir indifféremment sur l'un ou l'autre sans donner lieu à un dédommagement. Par exemple à Paris le Transporteur Aérien peut être amené à atterrir à Orly ou à Roissy Charles de Gaulle. Les frais de navettes (taxis, bus, parking, etc.) restent à la charge du passager.

4.4 Femmes Enceintes – Les Transporteurs Aériens refusent parfois l'embarquement aux femmes enceintes, lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible. Le Client doit respecter l'ensemble des conditions du Transporteur Aérien fournissant des prestations de transport aérien concernant le transport de femme enceinte.

4.5 Bébés – Le Client doit respecter l'ensemble des conditions spécifiques du Transporteur Aérien concernant le transport de bébés et d'enfants. Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas de siège

dans l'avion sauf si les parents demandent à payer une place entière spécialement pour eux. Cette règle n'est valable qu'à la condition que les enfants aient moins de 2 ans pendant toute la durée du voyage, à la date de départ et à la date de retour. En effet, les Transporteurs Aériens considèrent que pour les enfants dépassant l'âge de 2 ans à la date du retour, il est nécessaire de réserver un billet aller-retour au tarif enfant. Les frais occasionnés par le non-respect de cette règle ne pourront être remboursés. Les enfants de moins de 14 ans non accompagnés ne seront acceptés sur le vol qu'en conformité avec les conditions du Transporteur Aérien. Par précaution, il est conseillé au Client de s'assurer que les enfants (y compris les bébés) possèdent des papiers d'identité à leur nom et le Client et/ou passager doit veiller à se munir des pièces d'identité de l'enfant au jour de l'embarquement.

Pour toute réservation d'un vol pour un mineur, l'Agence de voyages invite le Client à se renseigner, soit auprès du service client de l'Agence de voyages soit auprès du Transporteur Aérien, sur l'âge minimum de l'accompagnant. La politique diffère d'un Transporteur Aérien à un autre et par précaution il convient de vérifier avant toute réservation.

4.6 Tarifs spéciaux - De nombreux Transporteurs Aériens proposent des tarifs spéciaux pour les enfants de moins de 2 ans, les enfants et les seniors. Ces réductions dépendent du Transporteur Aérien et du vol concernés, de la disponibilité des places, ainsi que de l'âge des voyageurs. Si le Client a bénéficié de réduction, les tarifs spéciaux correspondant apparaissent dans le tableau récapitulatif des prix avant la confirmation de la réservation. En outre, il convient de noter que la réduction relative au tarif enfant n'est pas automatiquement appliquée au tarif adulte proposé par les Transporteurs Aériens. Le pourcentage de réduction relatif au tarif enfant est susceptible de variation selon le tarif adulte appliqué par le Transporteur Aérien pour le vol concerné. Il est ainsi possible que le tarif enfant soit identique au tarif adulte mentionné sur le Site.

4.7 Combinaison de billets simples – Réservation multi-compagnies - La réservation multi-compagnies permet de répondre à des demandes sur-mesure du Client en combinant plusieurs trajets simples opérés par des Transporteurs Aériens différents. Chaque billet émis est soumis à ses propres règles tarifaires, limitations et frais. Si l'un de des vols se trouve être modifié par la compagnie aérienne émettrice (par exemple, annulation ou report) obligeant ainsi le Client à modifier les autres billets d'avion, le Client sera seul responsable du paiement des frais liés aux modifications apportées à ce billet d'avion.

4.8 Multi-destination – Tour du monde – L'Agence de voyages propose au Client des produits dits « Multi-destination » et des produits Tours du Monde afin de permettre au Client d'avoir une meilleure flexibilité dans la création de son trajet aérien. Ces produits seront possibles dans la mesure des accords que l'Agence de voyages a obtenus avec les compagnies aériennes. Ces produits nécessitent un rôle actif renforcé du Client dans le choix de son itinéraire et dans la connaissance des formalités administratives et sanitaires.

4.9 Bagages - Sont interdits dans les bagages les articles concernés par la réglementation internationale dictée par International Air Transport Association (ci-après « IATA ») sur les matières dangereuses et notamment les articles explosifs, inflammables, corrosifs, oxydants, irritants, toxiques ou radioactifs, les gaz comprimés et les objets non autorisés par les Etats.

Pour une meilleure information préalable, l'Agence de voyages invite le Client à visiter le site de la Direction générale de l'Aviation civile (DGAC) pour prendre connaissance des mesures, et à télécharger le document relatif aux mesures de restriction sur les liquides contenus dans les bagages en cabine. En cas de refus d'embarquement du bagage par le Transporteur Aérien, l'Agence de voyages ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit.

Bagage à main ou en cabine (tout bagage non enregistré en soute) : Chaque Transporteur Aérien a sa propre politique. De manière générale, le Transporteur Aérien admet un seul bagage en cabine par passager dont la circonférence n'excède pas 115cm et dont le poids n'excède pas 5Kg. Ces indications peuvent varier selon le type d'appareil. Ce bagage reste sous la responsabilité du Client pendant toute la durée du voyage.

Bagage en soute : Chaque Transporteur Aérien a sa propre politique. De manière générale, le Transporteur Aérien autorise une franchise de 15Kg de bagage par passager sur les vols affrétés (ou charters) et sur les vols à bas prix (low-cost) et une franchise de 20Kg de bagage par passager sur les vols réguliers (classe économique). En cas d'excédent, s'il est autorisé, le Client devra s'acquitter d'un supplément auprès du Transporteur Aérien, directement à l'aéroport. Lors de la réservation, l'Agence de voyages informe le Client de la politique adoptée par la compagnie aérienne en matière d'excédent de bagages. Il incombe au Client de transmettre une correcte information à l'Agence de voyages.

En cas de perte, d'avaries, de vols d'effets personnels et/ou de bagages à l'arrivée du vol (aller et/ou retour), le Client doit impérativement établir un constat d'irrégularité bagages avant toute sortie définitive de l'aéroport. Une fois le constat établi, le Client est invité à adresser au Transporteur Aérien la déclaration en y joignant les originaux des pièces justificatives (ex : photos faisant état de l'avarie, déclaration de valeur établie avant le vol auprès des services aéroportuaires...) dans des délais très courts :

- En cas d'avarie : 7 jours calendaires à compter de la date de découverte des faits (la date d'établissement du constat faisant foi) ;
- En cas de perte : 21 jours calendaires à compter de la date initiale de livraison, correspondant à la date du vol retour ;
- En cas de livraison tardive : 21 jours calendaires à compter de la date réelle de livraison.

Au-delà de ces délais, la demande sera rejetée, conformément aux dispositions de la convention internationale de Montréal.

L'Agence de voyages ne peut être tenue responsable de tout refus d'embarquement ou confiscation d'objet au passager de se renseigner des objets interdits en soute ou en cabine. Le Client doit prendre connaissance des conditions de la compagnie aérienne.

Si le vol comprend plus d'un trajet, il peut y avoir différentes franchises bagages, même si les vols sont assurés par la même compagnie.

4.10 Vol direct & Escale - Les vols directs peuvent être continus ou comporter une ou plusieurs escales (selon les Transporteurs Aériens, il s'agit d'un même vol comportant le même numéro de vol) avec changement ou non d'appareil sans que l'Agence de voyages en soit informée. Certains itinéraires nécessitent un changement d'appareil. Les vols à prix spéciaux peuvent ne pas emprunter l'itinéraire le plus direct. Un vol qualifié de direct est un vol où il n'y a pas de changement d'appareil. Les escales peuvent être dictées pour des raisons techniques (ex : plein de carburant) ou commerciales. Les détails des escales seront communiqués au cours de la réservation et sont clairement indiqués sur le Moteur de réservation et sur l'itinéraire envoyé une fois la réservation réalisée. L'insertion d'une escale par le transporteur aérien ne constitue pas une cause d'annulation du dossier.

4.11 Durée du vol - Les durées de vol sont communiquées sur la base d'une journée de 24 heures ; elles sont approximatives et sont établies par rapport aux vols de départ. Elles peuvent varier en fonction des horaires de vol, des types d'aéronefs, des conditions météorologiques, etc. et sont des indications des heures réellement passées en vol (exclusion faite du temps passé au sol lors des escales ou lors d'un changement d'avion) et ne sont, par conséquent, communiquées qu'à titre indicatif, sous réserve de modification et de confirmation.

4.12 Réglementation applicable au transport aérien – Refus d'embarquement, annulation et retard - Les modifications d'horaires ou d'itinéraires, d'escalas, changements d'aéroport, retards, correspondances manquées, annulations de vols font partie des contraintes spécifiques au transport aérien. Ces situations sont, le plus souvent, liées à l'encombrement ponctuel de l'espace aérien, au respect des règles de la navigation aérienne, aux impératifs de sécurité et de vérification des appareils. En cas de non-respect des dispositions du Règlement (CE) 261/2004 et de la Convention de Montréal du 28 mai 1999 régissant les droits des passagers lors d'un transport aérien, l'Agence de voyages ne pourra être tenue pour responsable pour les cas précités, ainsi que pour tous faits imputables à des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, catastrophes naturelles, épidémies, attentats, incidents techniques etc.), du fait de tiers, du Client (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport, refus d'enregistrement ou d'embarquement pour non-respect des formalités de police, santé ou douane, non présentation à l'embarquement etc.).

4.13 Surbooking - Surréservation - En cas de surréservation, pratique palliant la non-présentation des passagers et optimisant le taux de remplissage, le Transporteur Aérien est tenue d'offrir une compensation au passager qui subirait ce désagrément. L'Agence de voyages ne peut être tenue pour responsable en cas de surréservation. L'Agence de voyages ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit si pour cette raison le Client se voyait refuser l'embarquement.

4.14 Dupe – Double réservation - Lorsqu'une personne effectue plusieurs réservations sur un même vol (pratique appelée « dupe »), ou sur plusieurs vols de la même compagnie aérienne pour un même parcours aériens, le jour même, certains Transporteurs Aériens se réservent le droit d'annuler les places sans préavis et sans remboursement éventuel. Cette pratique échappe au contrôle de l'Agence de voyages.

4.15 Prestations sur place - Dans certaines circonstances (compagnies, destinations, tarifs etc.), l'achat de prestations terrestres est obligatoire. L'Agence de voyages ne pourra prendre en charge quelque frais que ce soit, ni procéder au remboursement, si un passager se voyait refuser l'embarquement pour non-respect de cette disposition.

4.16 Transport des animaux - Chaque Transporteur Aérien a sa propre politique en matière de transport des animaux. Sous certaines conditions (règles de sécurité, accord préalable de la compagnie aérienne etc.) et selon la politique du Transporteur Aérien des catégories d'animaux familiers peuvent être admises en soute ou en cabine selon la taille de l'animal. Préalablement à toute réservation, le Client doit impérativement se renseigner directement auprès de la compagnie sur laquelle ce dernier a prévu de voyager. Le transport des animaux peut être payant, généralement, le paiement se fera au comptoir du Transporteur Aérien au jour de l'enregistrement. Pour connaître le coût de cette prestation, le Client doit s'informer directement auprès du Transporteur Aérien. Le Client doit mentionner dans la rubrique « Remarques ou demandes particulières » lors de la commande en ligne le poids, la race et les dimensions du bagage permettant le transport. Il incombe au Client de renseigner ladite rubrique.

4.17 Identité du transporteur & Liste noire - Conformément aux articles R-211-15 et suivants du Code du tourisme français, le Client est informé de l'identité du ou des transporteurs contractuels ou de fait, susceptibles de réaliser le vol acheté. L'Agence de voyages informera le Client de l'identité de la compagnie aérienne effective qui assurera le ou les vol(s). En cas de changement de Transporteur Aérien, le Client en sera informé par le transporteur contractuel ou par l'Agence de voyages, par tout moyen approprié, dès lors qu'il en aura connaissance et au plus tard lors de l'enregistrement ou de l'embarquement pour les vols en correspondance. En vertu de l'article 9 du Règlement européen 2111/2005 du 14 décembre 2005, la liste des compagnies aériennes interdites d'exploitation dans la Communauté Européenne est consultable sur le lien suivant : [http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/transport/air-ban/list_fr.htm).



4.18 Perte ou vol de billet - En cas de suppression du courrier électronique contenant le billet électronique, le Client doit formuler une demande auprès de l'Agence de voyages pour renvoyer par courrier électronique le billet d'avion. En cas de perte ou de vol du billet d'avion papier lors du voyage, le Client doit effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et du Transporteur Aérien. Le Client doit assurer à ses propres frais son retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie aérienne émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à la charge du Client. Toutefois, un remboursement, restant à la discrétion du Transporteur Aérien pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souche de billet racheté, carte d'embarquement etc.). Selon les usages professionnels propres aux compagnies aériennes, le délai de réponse est d'une année.

4.19 Confirmation du vol retour - Quel que soit le type de vol, il est souvent obligatoire de confirmer sur place auprès du Transporteur Aérien le vol retour, au plus tôt 72 heures avant la date prévue. Il est de la responsabilité du Client de confirmer son vol de retour en respectant les exigences du Transporteur Aérien fournissant la prestation de transport aérien.

4.20 Modification de retour sur place - Pour toute modification du vol retour sur place, le Client doit impérativement contacter l'Agence de voyages et le Transporteur Aérien en direct. Cette modification peut engendrer le paiement de frais supplémentaires, voire un réajustement tarifaire restant à la charge du Client. Certains billets (hors billets électroniques) sont modifiables sur place sous réserve de disponibilité dans la classe tarifaire figurant sur le billet. A contrario, certains billets ne sont pas modifiables, ce qui engendre le rachat de nouveaux billets. Le Client est tenu d'informer par tout écrit l'Agence de voyages de toute modification effectuée directement auprès du Transporteur Aérien. L'Agence de voyages ne saurait être tenue responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

4.21 Retour open - Sur les vols réguliers avec date de retour " open ", il est conseillé de réserver le vol retour le plus tôt possible car sa confirmation est assujettie aux disponibilités. De manière générale, le vol retour a une durée limitée d'un an.

4.22 Pré et post acheminement - Si le Client organise lui-même le pré et/ou post acheminement, l'Agence de voyages voit sa responsabilité totalement écartée. L'Agence de voyages conseille de réserver des titres de transport modifiables, voire remboursables, pour parer à toute perte financière.

4.23 Spécificités de certains Transporteurs Aériens – Il est communément admis que certaines compagnies aériennes offrent des services de transport minorés. Les services à bord sont réduits au minimum et sont généralement proposés en option et sous réserve de frais supplémentaires restant à la charge du passager. Le prix du vol ne comprend pas de plateau-repas ni de collation. Ces compagnies utilisent souvent des terminaux et/ou aéroports secondaires. Certaines compagnies aériennes ne permettent pas le transport de passagers mineurs de moins de 14 ans voyageant seuls.

4.24 Dispositions diverses - Le Transporteur Aérien se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté, des contraintes techniques ou des mesures de sécurité, d'acheminer les passagers par tout mode de transport de son choix avec une diligence raisonnable, sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par eux.

## **5. Conditions spécifiques pour les compagnies aériennes « low-cost »**

5.1 Mandat et Adhésion aux conditions de vente - Le Client reconnaît donner mandat à l'Agence de voyages pour agir en leurs noms et pour leurs comptes afin de procéder à la réservation du vol auprès de la compagnie dite « low-cost ». Le contrat de transport est directement conclu entre le Client et la compagnie dite « low-cost ». Les présentes conditions de vente s'applique pour l'intermédiation de

l'Agence de voyages et les conditions de vente de la compagnie dite « low-cost » s'appliquent pour l'exécution du contrat de transport.

5.2 Réservation - Le Client veille à l'exactitude des informations transmises lors du processus de réservation. Une fois la réservation terminée et confirmée, le Client reçoit le billet électronique indispensable pour effectuer le voyage réservé, le plan de vol et la confirmation des horaires.

En raison de leur politique tarifaire, les compagnies dites « low-cost » facturent des frais supplémentaires liés à l'utilisation d'une carte bancaire, à l'enregistrement des bagages etc. Ces frais seront inclus dans le prix du billet affiché sur le Moteur de réservation et ne seront pas remboursables. Il se peut que le paiement se fasse en une devise autre que l'euro. Ainsi, le montant figurant sur le relevé bancaire du Client sera différent que celui facturé (en raison de la devise exprimé et du taux de change). Ce différentiel ne pourra faire l'objet d'un remboursement. Par ailleurs, il se peut que le Client soit facturé par sa banque au titre des frais de transaction pour un débit en devise autre que l'euro. Ces frais resteront à la charge du Client.

5.3 Sécurité dans les opérations de paiement - Tout comme le préconise l'Agence de voyages, certaines compagnies aériennes Low-Cost mettent en place un paiement sécurisé et authentifié « 3D Secure ». A cet effet, il devra renseigner sur deux interfaces distinctes les codes afférents afin de valider les transactions, l'une concernant les débits de l'Agence de voyages et celle concernant la compagnie aérienne « low-cost ».

5.4 Annulation – Modification – Demande particulière – Non Présentation - Les conditions d'annulation et de modification sont celles de la compagnie aérienne « low-cost ». Pour tout changement ou annulation, le Client doit impérativement contacter directement la compagnie aérienne en mentionnant le numéro de dossier communiqué sur l'email de confirmation. L'Agence de voyages ne peut réaliser aucun changement ou remboursement. En cas d'annulation ou de changement d'horaire du fait de la compagnie dite « low-cost », celle-ci sera l'unique responsable et les frais d'annulation s'élèvent généralement à 100% du montant du dossier. Pour toute demande particulière (âge limite pour les enfants non accompagnés, dimensions et poids des bagages, transport d'animal de compagnie etc.), le Client doit contacter directement la compagnie ou bien se reporter aux conditions de vente. Le Client est tenu d'informer par tout écrit l'Agence de voyages de toute modification effectuée directement auprès de la compagnie aérienne « low-cost ». L'Agence de voyages ne serait tenu responsable des conséquences consécutives à ce défaut d'information.

5.5 Données personnelles - Conformément à la réglementation relative aux données personnelles, le Client consent de manière expresse et éclairée au transfert de ses données collectées auprès de la compagnie aérienne « low-cost » afin de parfaire la transaction. Cette autorisation de transfert intervient avant toute validation définitive de la réservation.

## **6. Conditions hôtel**

Si le Client n'achète auprès de l'Agence de voyages que le Produit « Hôtel », le retard dans le préacheminement aérien ou ferroviaire entraînant un défaut d'enregistrement auprès de l'hôtelier est considéré comme une annulation telle que définie aux présentes.

En cas de surbooking, pratique palliant la non-présentation et optimisant le taux de remplissage, le Fournisseur de Voyages proposera un hôtel de substitution de qualité équivalente. Si le Client n'a pas combiné la prestation hôtel avec une prestation aérienne, l'Agence de voyages ne pourra être tenue pour responsable de ce délogement.

6.1 Durée du séjour - La durée du séjour est calculée par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. Celles-ci varient de 14 heures à 18 heures le jour de l'arrivée, jusqu'à 12 heures le lendemain.

Si, en cas d'arrivée tardive ou de départ matinal, la première et/ou la dernière nuitée se trouvent écourtées et aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourra être accordée.

Il est fortement recommandé de prévenir l'hôtel en cas d'arrivée tardive (après 19h00), notamment lors des périodes de vacances scolaires ou les ponts (week-end prolongés).

En cas de réservation sur un produit type « Apart-Hôtel », locatif ou de type résidence de loisirs il est fortement recommandé de prévenir la réception en cas d'arrivée tardive, notamment le week-end, l'accès à l'établissement se faisant souvent par l'intermédiaire d'un code d'accès et la réception étant fermée après 19 heures et le Week-end.

En cas de non-présentation sur la première nuitée et sans notification du Client auprès de l'hôtelier, ce dernier se réserve le droit d'annuler les nuitées.

6.2 E-voucher - Il sera remis au client, après réservation intégrale, un E-voucher. Seules les prestations mentionnées explicitement sur le bon d'échange sont comprises, il appartient au Client donc de vérifier les mentions figurant sur le bon d'échange.

En cas de non-réception du E-voucher dans les 48 heures qui suivent la confirmation de la Commande, le Client doit contacter l'Agence de voyages.

Le Client remettra le E-voucher sera remis à la réception de l'hôtel le jour de son arrivée, à défaut, il devra acquitter le prix de la chambre auprès de l'hôtelier sans pouvoir prétendre au remboursement du E-voucher non présenté.

6.3 Prise et libération des chambres - Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain. Il n'est pas possible de déroger à cette règle, dès lors toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le Client devra s'acquitter d'un supplément auprès de l'hôtelier. En cas d'arrivée tardive à l'hôtel, le Client doit informer l'Agence de voyages ou l'hôtelier de ce retard afin de garantir la réservation, au risque d'être considérée comme annulée.

6.4 Types de chambres – Les chambres individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, comprennent généralement un lit pour une personne. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double. Dans les usages internationaux de l'hôtellerie, il n'existe pas de véritables chambres triples. Ceux sont en général des chambres doubles dans lesquelles l'hôtelier rajoute un lit d'appoint au confort souvent sommaire. Toutes demandes spécifiques (ex : lits bébé, repas spécifiques, bagages spéciaux / équipements sportifs, etc.) sont soumises à disponibilité à l'arrivée et peuvent entraîner des frais supplémentaires à régler sur place.

Les descriptions de chambres et mentions suivantes auront le sens indiqué ci-dessous :

- Chambre conçue pour une personne : Un lit d'une personne.
- Chambre pour deux personnes avec lits jumeaux : Deux lits d'une personne.
- Chambre pour deux personnes : Un lit de deux personnes.

- Chambre pour trois personnes : Lits jumeaux ou lit pour deux personnes plus un lit supplémentaire, ou deux lits pour deux personnes. La plupart des hôtels ne disposent pas d'un grand lit pour chacun des occupants dans leurs chambres pour trois personnes.
- Chambre avec lits jumeaux ou chambre pour deux personnes à l'usage d'un seul occupant : Deux lits d'une personne ou un lit de deux personnes dans la même chambre qui sera occupée par une seule personne.
- Chambre pour quatre personnes : Lits jumeaux ou lit pour deux personnes plus lits supplémentaires, ou deux lits de deux personnes. La plupart des hôtels ne disposent pas d'un grand lit pour chaque occupant de leurs chambres pour quatre personnes.
- Chambre avec lits jumeaux ou un lit de deux personnes plus un lit d'enfant : Chambre avec lits jumeaux ou un lit de deux personnes plus un lit pour un enfant âgé de deux à douze ans.
- Berceau : Approprié pour un enfant de moins deux ans.

Attention la mention « Shared BED » ou « share bedding » signifie dans certains hôtels, notamment en Asie que l'enfant partage le lit ou les lits des deux adultes.

Sur place, à la demande du Client, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

6.5 Activités - Il peut advenir que certaines activités « gratuites » proposées par l'hôtelier et indiquées dans le descriptif figurant sur le site Internet de l'Agence de voyages, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

L'annulation d'une quelconque activité « gratuite » pour un des cas précités ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement au profit du Client.

6.6 Repas - Les hôteliers proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier.
Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners, sans les boissons.

La pension complète et la demi-pension débutent avec le repas précédant la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit d'hébergement.

Dans certains pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau potable, l'achat de bouteille d'eau potable restera à la charge du client.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place par le Client auprès de l'hôtelier.

6.7 Classification de l'établissement - L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription.

## **7. Conditions Prépackages**

7.1 Durée du Séjour - La durée du séjour à l'hôtel est celle définie sur le E-voucher. La durée du voyage est calculée depuis le jour de la convocation à l'aéroport de départ jusqu'au jour de retour. Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées. La nuitée correspond à la période de mise à disposition des chambres laquelle varie selon les hôtels. La première et la dernière journée peuvent être écourtées en raison d'une arrivée tardive ou d'un départ matinal, en fonction des horaires communiqués par le Transporteur aérien. Il est conseillé de ne pas prévoir d'obligations professionnelles et/ou de temps de transit ou de correspondance trop court le jour du départ ou la veille ainsi que le jour du retour ou le lendemain.

7.2 Prise et libération des chambres - Les chambres sont mises à disposition entre 14 heures et 18 heures le jour de l'arrivée et doivent être libérées avant 12 heures le lendemain. Il n'est pas possible de déroger à cette règle, dès lors toute prise en possession anticipée ou libération tardive est considérée comme une nuitée supplémentaire pour laquelle le Client devra s'acquitter d'un supplément auprès de l'hôtelier. En cas d'arrivée tardive à l'hôtel, le Client doit informer l'Agence de voyages ou l'hôtelier de ce retard afin de garantir la réservation, au risque d'être considérée comme annulée.

7.3 Types de chambre - Les chambres individuelles, bien qu'assujetties à un supplément de prix élevé, comprennent généralement un lit pour une personne. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit plus rarement avec un lit double. Dans les usages internationaux de l'hôtellerie, il n'existe pas de véritables chambres triples. Ceux sont en général des chambres doubles dans lesquelles l'hôtelier rajoute un lit d'appoint au confort souvent sommaire. Toutes demandes spécifiques (ex : lits bébé, repas spécifiques, bagages spéciaux / équipements sportifs, etc.) sont soumises à disponibilité à l'arrivée et peuvent entraîner des frais supplémentaires à régler sur place.

Les descriptions de chambres et mentions suivantes auront le sens indiqué ci-dessous :

- Chambre conçue pour une personne : Un lit d'une personne.
- Chambre pour deux personnes avec lits jumeaux : Deux lits d'une personne.
- Chambre pour deux personnes : Un lit de deux personnes.
- Chambre pour trois personnes : Lits jumeaux ou lit pour deux personnes plus un lit supplémentaire, ou deux lits pour deux personnes. La plupart des hôtels ne disposent pas d'un grand lit pour chacun des occupants dans leurs chambres pour trois personnes.
- Chambre avec lits jumeaux ou chambre pour deux personnes à l'usage d'un seul occupant : Deux lits d'une personne ou un lit de deux personnes dans la même chambre qui sera occupée par une seule personne.
- Chambre pour quatre personnes : Lits jumeaux ou lit pour deux personnes plus lits supplémentaires, ou deux lits de deux personnes. La plupart des hôtels ne disposent pas d'un grand lit pour chaque occupant de leurs chambres pour quatre personnes.
- Chambre avec lits jumeaux ou un lit de deux personnes plus un lit d'enfant : Chambre avec lits jumeaux ou un lit de deux personnes plus un lit pour un enfant âgé de deux à douze ans.

- Berceau : Approprié pour un enfant de moins deux ans.

Attention la mention « Shared BED » ou « share bedding » signifie dans certains hôtels, notamment en Asie que l'enfant partage le lit ou les lits des deux adultes.

Sur place, à la demande des clients, un lit supplémentaire peut être installé selon la disponibilité des hôtels (un supplément peut être éventuellement réclamé sur place).

7.4 Classification de l'établissement - L'indication du niveau de confort attribué aux hôtels figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil, et qui peut donc différer des normes françaises ou celles du pays d'inscription.

7.5 Repas - Les hôteliers proposent différentes formules. Les plus usuelles sont les suivantes :

All Inclusive	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners, dîners et les boissons usuelles (eau minérale, jus de fruits, sodas, vins, alcool locaux) généralement de 10h à 22h. Certains alcools peuvent ne pas être compris dans la formule et faire l'objet d'une facturation par l'hôtelier.
Pension complète	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners, déjeuners et dîners, sans les boissons.
Demi-pension	Cette formule comprend l'hébergement, les petits déjeuners et déjeuners ou dîners selon les cas, sans les boissons.
Petit-déjeuner	Cette formule comprend l'hébergement et les petits déjeuners, sans les boissons.

Dans certains pays, les hôteliers ne fournissent pas d'eau potable, l'achat de bouteille d'eau potable restera à la charge du client.

Toutes les consommations supplémentaires non comprises dans la formule sont à régler sur place par le Client auprès de l'hôtelier.

7.6 Activités - Bien que l'Agence de Voyages s'efforce de mettre à jour les informations contenues dans ses descriptifs relatifs aux activités gratuites ou payantes proposées sur place, l'Agence de Voyages ne saurait être tenu pour responsable en cas de suppression desdites activités pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint.

7.7 Délogement et Modification des hôtels - Le Fournisseur de Voyages ou l'Agence de Voyages peut être amené, pour des raisons multiples et légitimes (changement du vol du fait de la compagnie aérienne, raisons techniques, cas de force majeure, fait d'un tiers, fait du Client etc.), de substituer l'hôtel initialement réservé par un autre hôtel de même catégorie proposant des prestations équivalentes sans donner droit à un dédommagement sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le Client sera avisé au préalable et aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le Client.

A défaut, il incombe au Fournisseur de Voyages de reloger le Client dans un établissement proposant des niveaux de confort et de qualité équivalents.

7.8 Transport ferroviaire - Lorsque le Prépackage comprend une prestation de transport ferroviaire, l'utilisation des titres de transport est soumise à des conditions particulières de validité reportées sur les billets de train. Aucune modification d'itinéraire ou de durée ne pourra intervenir en cours de voyage sans l'accord de l'Agence de Voyages. Toute modification du fait du Client ou en cas de force majeure sera à la charge de ce dernier pour les frais qu'elle peut entraîner. Les enfants ayant bénéficié d'une réduction devront pouvoir justifier de leur âge. Le Client devra être en possession des documents de voyages attestant qu'il effectue un package/séjour (facture globale, titre d'hébergement ...). Le package/séjour en train est proposé dans tous les TGV de niveau normal, de façon plus limitée dans les autres TGV de niveau pointe. Dans certains trains, le paiement d'une réservation place assise ou couchée est obligatoire ainsi que les éventuels suppléments "" Train désigné "". L'Agence de Voyage ne pourra être tenue pour responsable des modifications d'horaires, d'itinéraires ou du changement de gare provoqués par des événements extérieurs tels que : grèves (sauf grève du personnel du Fournisseur du Voyages en charge du transport ferroviaire), incidents techniques ou intempéries. En tout état de cause la responsabilité du Fournisseur de Voyages est limitée aux conventions internationales régissant le transport ferroviaire.

Certains Fournisseurs de Voyages en charge du transport ferroviaire appliquent leur propre politique en matière de bagages. Le Client doit impérativement se renseigner sur les biens qu'il peut emporter dans son bagage accompagné et les restrictions en vigueur. Les modalités varient d'un Fournisseur à l'autre, il est préférable de faire une vérification casuistique. 7.9 Carnets de voyage - Il sera remis au Client ou envoyé par courrier électronique, après parfait paiement, un carnet de voyage comprenant 1) les titres de transports (convocation aéroport pour un vol affrété, billet d'avion pour un vol régulier et billet de train pour un transport ferroviaire) et 2) le E-voucher pour la prestation terrestre. Seules les prestations mentionnées exclusivement sur le E-voucher sont comprises dans le prix de la prestation.

Dans le cas où le Client ne recevrait pas ces documents par mail, il est tenu de contacter l'Agence de Voyages avant son départ.

7.10 Photos et illustrations - L'Agence de Voyages s'efforce de vous proposer des photos illustratives ou descriptives des prestations référencées sur le Site. Les photos illustratives ont pour unique objet d'évoquer la destination choisie et n'ont qu'une valeur indicative. Les photos descriptives ont pour fonction de donner un aperçu de la catégorie ou du niveau de standing d'une prestation.

7.11 Extras – Le règlement des extras doit être effectué sur place auprès des services de l'hôtel, avant le départ. Il appartient au Client, uniquement, de vérifier le bien-fondé et l'exactitude de la facturation de ces extras et de régler tout éventuel différend sur place. En aucun cas, l'Agence de Voyages ne pourra intervenir, de quelque façon que ce soit, dans les conséquences d'une transaction directe (les extras étant par définition exclus des prestations comprises dans le prix relatif à l'hébergement) entre un client et un hôtelier, ni pendant le séjour, ni après le voyage.

7.12 Valeurs et Bagages - L'Agence de Voyages ne saurait être tenue pour responsable des pertes, disparitions et vols de bagages laissés dans une chambre d'hôtel ou autre, de même que dans un autocar ou tout autre moyen de transport.

7.13 Dispositions diverses - Dans certains pays et selon les lois locales en vigueur, les deux membres d'un couple ne peuvent séjourner dans la même chambre que s'ils sont mariés et si l'un d'entre eux a la nationalité du pays de séjour. Ces dispositions sont notamment appliquées au Maroc et en Turquie.

Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner préalablement à leur inscription auprès des autorités compétentes du ou des pays de destination ainsi que du ou des pays de transit et doivent impérativement signaler leur nationalité en commentaire dans leurs dossiers. Bien que l'Agence de Voyages ne cautionne pas ces pratiques, il incombe à l'Agence de Voyages d'informer le Client de ces pratiques.

## **8. Location de voiture**

8.1 Prévalence des Conditions Spécifiques du Loueur - Les contrats de location voiture effectuée par le biais de l'Agence de voyages seront conclus avec les loueurs de voiture (ci-après « Loueur de Voiture ») et seront soumis à leurs propres conditions générales (ci-après « Conditions Spécifiques »).

Les Conditions Spécifiques du Loueur sont applicables à l'offre et au Produit, ainsi qu'à tout autre document en relation avec la location de voiture. L'acceptation des Conditions Spécifiques par le Client intervient au moment de la Commande. Ainsi, le Client reconnaît, par le seul fait de passer Commande auprès de l'Agence de Voyages, qu'il a pris connaissance au préalable, accepte sans réserve et est lié par les Conditions Spécifiques.

L'Agence de voyages reproduit les Conditions Spécifiques telles qu'elles lui sont transmises par le Loueur de Voiture et ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout différend en relation avec les Conditions Spécifiques.

8.2 Modalités de réservation - Pour toute réservation, il est impératif que le Client renseigne les informations suivantes:

- Nom, prénom et âge du conducteur principal
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail valide
- lieu, date et heure de prise en charge du véhicule
- lieu, date et heure de restitution du véhicule
- catégorie de véhicule

Une fois la réservation validée et après complet paiement, une confirmation ainsi qu'un bon d'échange (ou voucher) récapitulant les différents éléments de la location sera adressée au Client par email.

8.3 Conditions de location - Le contrat de location sera effectué au nom de conducteur principal mentionné sur le bon d'échange. La réservation effectuée est nominative et non-cessible.

8.4 Mise à disposition du véhicule et durée de location - Le véhicule est mis à la disposition du Client auprès de l'une des agences du Loueur de Voiture, à la date et à l'heure mentionnées sur le bon d'échange, tout retard pouvant aboutir à l'impossibilité pour le Loueur d'honorer la réservation. La réservation est effectuée pour une durée déterminée précisée sur le bon d'échange, tout retard supérieur à 29 minutes dans la restitution du véhicule pouvant entraîner la facturation d'une journée supplémentaire par le loueur.

8.5 - Conditions à remplir - Le nom du conducteur mentionné dans la réservation sera celui désigné au contrat de location conclu avec le Loueur de Voiture. Il devra se présenter au comptoir de l'agence de retrait du véhicule muni du bon d'échange envoyé par l'Agence de Voyages, d'un permis de conduire (si le permis n'est pas rédigé en script romain, un permis de conduire international devra être présenté) et d'une pièce d'identité en cours de validité ainsi que d'une carte de crédit internationale à son nom (les cartes de paiement, notamment les cartes visa electron ou maestro ne sont pas acceptées par les loueurs). La carte de crédit sera utilisée par le loueur pour la caution du véhicule. Un âge minimum peut être exigé par le Loueur de Voitures, celui-ci varie en fonction du pays de location et du type de véhicule loué. Une surcharge jeune conducteur peut également s'appliquer en fonction de l'âge du conducteur. Cette surcharge est payable sur place et devra être réglée pour chaque conducteur additionnel dont l'âge est inférieur à celui requis. Cette surcharge est non-remboursable.

Si le Client souhaite ajouter un ou plusieurs conducteurs au contrat de location, ceux-ci devront être présents lors de l'établissement du contrat de location et présenter un permis de conduire et une pièce d'identité en cours de validité. L'ajout de conducteurs additionnels donne lieu à des frais



supplémentaires, payables sur place par le Client directement au loueur. Ces frais supplémentaires restent à la charge du Client.

La grille tarifaire des différents suppléments cités ci-avant, toutes les spécificités locales, notamment l'âge minimum ainsi que la durée minimum de détention du permis de conduire, seront communiqués lors de la Commande. Les tarifs de ces suppléments sont à la charge du Client et ils sont donnés à titre indicatif et sont modifiables sans préavis par le Loueur de Voiture.

Les prix publiés sur le site Internet de l'Agence de voyages sont uniquement destinés aux clients munis d'un permis de conduire émis dans un des pays de l'union européenne.

Si l'une de ces conditions venait à faire défaut lors de l'établissement du contrat de location, le Loueur se réserve le droit d'annuler la Commande, sans que le Client ou l'Agence de voyages ne soient tenus à un quelconque dédommagement.

8.6 - Restrictions géographiques - L'étendue territoriale du contrat de location et la possibilité de franchir une frontière varie en fonction du Loueur de Voitures et du pays de location. Pour éviter tout problème lors de la Commande, il est fortement conseillé que le Client se renseigne directement auprès du Loueur.

8.7 Utilisation du véhicule - Pendant toute la durée du contrat de location, le véhicule doit être utilisé en « bon père de famille ». Le véhicule ne devra pas notamment faire l'objet d'une sous-location, transporter des personnes à titre onéreux ou encore à participer à des rallyes ou compétitions.

8.8 Prix et conditions de paiement - Le prix à payer est celui en vigueur au jour de la Commande ; ce prix apparaît sur le mail de confirmation. Toute variation ultérieure du prix sur le site Internet de l'Agence de voyages, à la hausse ou à la baisse, n'affectant en rien le prix confirmé.

A défaut de mention contraire précisée préalablement à la validation de la réservation, les prix incluent:

- la mise à disposition du véhicule pour la durée précisée dans la réservation ;
- un kilométrage illimité (dans le cas contraire, le kilométrage inclus sera précisé au moment de la réservation et indiqué sur le bon d'échange);
- les assurances dommage accident (CDW) et vol (TPC) : en cas de vol du véhicule ou d'accident causé à celui-ci, ces assurances vous évitent de payer la franchise correspondant à la valeur vénale du véhicule en réduisant votre responsabilité financière (pour toutes les locations aux Etats-Unis, les tarifs incluent le rachat total des franchises). Sont toutefois exclus de l'assurance dommage les dégâts causés aux parties hautes et basses du véhicule, aux pneumatiques et les bris de glace;
- l'assurance responsabilité civile;
- les taxes locales (TVA, taxes fédérales et gouvernementales);
- les surcharges s'appliquant aux gares et aéroports;
- la participation aux coûts d'immatriculation du véhicule;
- les frais de réservation.

Tout autre élément non mentionné dans la liste ci-dessus n'est pas inclus dans le prix. Il s'agira notamment du carburant, des assurances supplémentaires pouvant être proposées sur place par le loueur, des options telles que les sièges enfants ou conducteurs additionnels, des frais applicables aux jeunes conducteurs ou encore des contraventions au code de la route.

8.9 Annulation, modification, non présentation - Toute demande d'annulation ou de modification doit être adressée par mail par le Client à l'Agence de voyages. Un e-mail confirmant la prise en compte de l'annulation ou de la modification sera envoyée aussitôt la demande traitée.

Les modifications relatives à la durée de location ou au type de véhicule loué ne sont pas facturées. En cas de prolongation sur place de la durée de la location, le supplément sera payable directement au loueur et sera supérieur au tarif proposé par l'Agence de voyages. Si la durée de location est écourtée après la prise en charge du véhicule, les jours non utilisés ne sont pas remboursables. Certains tarifs spécifiques sont soumis à des conditions d'annulation et de modification plus strictes, ces informations sont indiquées au moment de la réservation.

Toute annulation intervenant le jour de la prise en charge du véhicule ou toute non présentation à l'agence donnera lieu à la perception d'une pénalité. Certains tarifs spécifiques sont soumis à des conditions d'annulation et de modification plus strictes, ces informations sont indiquées au moment de la réservation. Tout remboursement résultant d'une annulation ou d'une modification sera effectué au crédit de la carte de paiement.

## **9. Responsabilité et garanties**

L'Agence de voyages propose le Moteur de réservation en l'état et fait tout son possible pour garantir sa mise à jour, son maintien en état et son fonctionnement, mais ne donne aucune garantie quant aux défauts techniques ou à l'infaillibilité du fonctionnement ou quant au fait que le système ou le portail sera opérationnel à tout moment. Certaines informations sont ponctuellement mises en cache et ne sont vérifiées en temps réel que lors de la confirmation de votre réservation.

L'Agence de voyages décline toute responsabilité en cas de dommages résultant directement ou indirectement de l'achat d'un Produit proposé sur le Moteur de réservation, sauf dispositions légales contraires. L'Agence de voyages ne peut, en aucun cas, voir sa responsabilité engagée relativement à la vente de Produits vendus seuls (qui n'est pas un Prépackage) et ce, notamment, lorsque le dommage est imputable au Client, ou au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues au contrat, ou à un cas de force majeure.

## **10. Force majeure et nature du réseau**

Aucune des parties ne pourra être tenue responsable, ni être considérée comme étant en violation avec les conditions de vente pour tout retard ou manquement dans l'exécution du contrat résultant d'événements de force majeure, tels que définis par la jurisprudence des tribunaux français. L'utilisation d'Internet se fait aux risques et périls de celui qui se connecte. L'Agence de voyages ne peut fournir aucune garantie, notamment quant à l'absence d'interruption ou d'erreur du service ou aux performances de celui-ci, et réciproquement pour le Client.

Les parties ne seront pas tenues pour responsables et ne seront pas réputées avoir manqué à leurs obligations si elles sont empêchées d'exécuter tout ou partie de celles-ci à la suite d'un cas de force majeure. Leurs obligations seront suspendues pendant la durée de la force majeure. Si, par suite d'un cas de force majeure (y compris, notamment, des troubles politiques ou sociaux ou d'une situation précaire qui affecte(nt) la sécurité), des irrégularités sont constatées au niveau des réservations, confirmations et/ou de la réalisation des voyages ou de la prestation des services du fait de la survenance d'événements inattendus que l'Agence de voyages ne peut maîtriser, l'Agence de voyages est dégagée de toutes les responsabilités légales lui incombant du fait de ces irrégularités ou de ce non-respect.

## 11. Formalités administratives et sanitaires

Les ressortissants français devront obligatoirement être en possession des documents d'identité, à jour des formalités de franchissement de frontières et à jour au niveau des vaccinations requises.

Les formalités indiquées lors de la réservation et dans les documents de voyages s'adressent uniquement à des ressortissants français.

Les ressortissants étrangers doivent impérativement se renseigner préalablement à la commande auprès des autorités compétentes du (ou des) pays de destination. Pour bien préparer votre voyage, et quelle que soit votre nationalité, l'Agence de voyages conseille le Client de consulter toutes les informations sur les pays à visiter et sur les démarches administratives et sanitaires à accomplir sur les sites Internet [diplomatie.gouv.fr](http://diplomatie.gouv.fr) et CIBT Visa, sans oublier les pays éventuellement traversés à l'occasion d'escales ou de transits. L'accomplissement de ces formalités ainsi que les frais en résultant incombent au Client.

Les enfants mineurs doivent être en possession de papier d'identité à leur nom. Les mineurs doivent être titulaires d'un passeport individuel. Les inscriptions de mineurs sur les passeports des parents, y compris les passeports "ancien modèle" dits passeports Delphine, sont désormais impossibles.

Lorsque le Client est accompagné d'un enfant mineur lors de son voyage à l'étranger, la législation française en vigueur n'impose pas au Client de justifier du lien de parenté par la présentation d'une copie du livret de famille. Néanmoins, L'Agence de voyages encourage vivement le Client à fournir cet élément lors d'un séjour à l'étranger.

Depuis janvier 2017, tout mineur résidant habituellement en France, quelle que soit sa nationalité, quittant le territoire français sans un titulaire de l'autorité parentale dans le cadre d'un voyage à titre individuel ou au titre d'un voyage collectif (voyage scolaire, colonie de vacances, voyages linguistiques) doit présenter :

- Une Autorisation de Sortie du Territoire (AST) renseignée et signée par un titulaire de l'autorité parentale ([https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa\\_15646.do](https://www.formulaires.modernisation.gouv.fr/gf/cerfa_15646.do)). Ce document doit préciser la durée de validité de l'autorisation dans la limite de l'année.
- Une copie lisible de la pièce d'identité en cours de validité (ou périmé depuis moins de 5 ans) du signataire comportant les éléments suivants :
  - Les noms et prénoms du titulaire
  - Les dates et lieu de naissance
  - Sa photographie
  - Sa signature
  - Les dates de délivrance et de validité du document ainsi que l'autorité de délivrance.

A ce titre, aucune démarche en mairie ou en préfecture n'est nécessaire.

- Une pièce d'identité respectant les exigences du pays de destination et d'escale (<http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays/>) »

La loi n'oblige pas le Client à se prémunir d'une copie du livret de famille. Néanmoins, L'Agence de voyages encourage vivement le Client à fournir cet élément lors d'un séjour à l'étranger.

L'Agence de voyages ne peut en aucun cas être tenue pour responsable :

- des sanctions et/ou amendes infligées, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif, coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter ;
- lorsque le Client ne peut pas embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires valides, nécessaires à la réalisation de son voyage. L'Agence de voyages ne saurait effectuer aucun remboursement à ce titre.

## **12. Assurance Voyage**

Aucune assurance n'est comprise dans les prix proposés sur le Moteur de réservation. Dès lors, il est recommandé de prévoir pour la réservation d'un billet d'avion la souscription d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certaines annulations et un contrat d'assistance couvrant également le rapatriement en cas d'accident ou de maladie. A cette fin, sont proposées au cours de la réservation différentes formules de police d'assurance. Les risques couverts, ainsi que le coût des polices et le montant des garanties sont indiqués sur le Moteur de réservation à titre indicatif. En cas de souscription d'un contrat d'assurance, la police d'assurance sera remise au Client par courrier électronique et disponible durant le processus de vente. Les déclarations de sinistre se font, en respectant les termes du contrat d'assurance, directement auprès de la compagnie d'assurance.

## **13. Programme de fidélité**

Lors de la réservation du billet d'avion, le Client a la possibilité de saisir des données relatives aux programmes de fidélité du Fournisseur de Voyages dont le Client est membre. Chacun de ces programmes de fidélisation est soumis aux conditions générales propres à chaque structure. Ces conditions générales peuvent restreindre les bénéfices accordés à certains tarifs ou certaines classes. En cas de doute, il est recommandé de contacter la structure dont dépend le programme de fidélité. Les Fournisseurs de Voyages ont leurs propres règles et réglementations en ce qui concerne les cartes de fidélité. Pour toute question relative au programme de fidélité, veuillez prendre contact directement avec ces Fournisseurs de Voyages.

## **14. Données personnelles & Cookies**

Dans le cadre de la réservation, les données nominatives collectées feront l'objet d'un traitement informatique. Le Client est invité à prendre connaissance de la charte relative aux données personnelles. En cas de contradiction entre les présentes Conditions et la charte relative aux données personnelles, cette dernière prévaudra.

## **15. Propriété intellectuelle**

Le Client reconnaît que MisterFly est propriétaire du Moteur de réservation. Le Client reconnaît le caractère original du logiciel et sa protection par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et par les conventions internationales. Tous les éléments du Moteur de réservation, qu'ils soient visuels ou sonores, y compris la technologie sous-jacente, sont protégés par le droit d'auteur, des marques ou des brevets. De même, les marques, logos, dessins et modèles figurant sur le Site Internet sont la propriété exclusive de MisterFly. Leur divulgation ne saurait en aucun cas être interprétée comme accordant une licence ou un droit d'utilisation quelconque des dites marques et éléments distinctifs protégés par le droit d'auteur. Ils ne peuvent donc être utilisés sous peine de contrefaçon. Ainsi, aucun des documents provenant du Moteur de réservation ne peut être copié, reproduit, republié, téléchargé, posté, transmis ou distribué d'aucune manière que ce soit. Cependant, il est possible de télécharger une copie des documents sur un ordinateur pour votre utilisation personnelle et uniquement à des fins non commerciales, à condition que de ne modifier pas les informations contenues et de conserver intacts tous les copyrights et autres mentions de propriété. La modification de ces documents ou leur utilisation dans un autre but constitue une infraction au droit de propriété intellectuelle de MisterFly. Le Client

s'interdit de porter atteinte de quelque façon que ce soit aux droits de propriété détenus par MisterFly. Tout lien hypertexte renvoyant au Moteur de réservation et utilisant la technique du « framing » ou du « in-line linking » est formellement interdit. Dans tous les cas, tout lien, devra être retiré sur simple demande de MisterFly.

## **16. Divers**

### **16.1 Droit de Rétractation**

Conformément aux dispositions du code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas lors de l'achat de prestations touristiques telles que proposées sur le Moteur de réservation. En conséquence, les Produits réservés sur le Moteur de réservation échappent au droit de rétractation et sont exclusivement soumis aux conditions d'annulation et de modification prévues aux présentes et/ou dans les conditions spécifiques du Fournisseur de Voyages.

### **16.2 Réclamations**

Pour toute question ou réclamation relative à la vente de prestation touristique, il faut saisir le service client au travers du formulaire en ligne. Après saisine du service client de l'Agence de voyages, si la réponse ne paraît pas satisfaisante et/ou à défaut de réponse dans un délai de 60 jours, le Client a la possibilité de recourir à une procédure de médiation conventionnelle en saisissant le Médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et les modalités de saisine sont disponibles sur le site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

### **16.3 Preuve**

Il est expressément convenu que, sauf erreur manifeste de la part du Fournisseur de Voyages ou de l'Agence de voyages dont le Client rapporterait la preuve, les données conservées dans le système d'information de l'Agence de voyages et/ou du Fournisseur de Voyages ont force probante quant aux réservations passées par le Client. Les données sur support informatique ou électronique constituent des preuves valables et en tant que telles, sont recevables dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

### **16.4 Invalidité partielle - Intégrité - Modifications des Conditions**

16.4.1 Invalidité partielle - Si l'une quelconque des clauses des présentes serait ou deviendrait illicite ou inopposable, il est convenu que les autres stipulations des présentes demeureront licites et opposables aux parties (Client et Agence de voyages) indépendamment de la ou desdites clauses illicites ou inopposables.

16.4.2 Intégrité - Si l'une des quelconque dispositions des présentes conditions est déclarée nulle ou sans objet au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres dispositions.

16.4.3 Modifications des conditions de vente - Les conditions peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Ces modifications se matérialisent par la mise à jour et la datation desdites conditions. Il est entendu que ces modifications ne s'appliqueront qu'aux réservations effectuées antérieurement. Il est donc impératif que le Client consulte les Conditions Générales au moment où il effectue sa réservation, notamment afin de s'assurer des dispositions en vigueur. Il est de la responsabilité du Client d'adapter ses propres conditions de vente et ses documents contractuels aux spécificités de l'Agence de voyages.

## 17. Droit applicable et attribution de compétence

Les conditions de vente et d'utilisation régissent les relations entre les parties et sont soumises au droit français. Tout litige relatif à leur interprétation et/ou à leur exécution relève, à défaut d'accord amiable, de la compétence des Tribunaux du lieu du siège social de MisterFly ou devant la juridiction du lieu de domiciliation du client.

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Conformément aux dispositions du Code du Tourisme français, les dispositions reproduites ci-dessous ne sont pas applicables pour les opérations de réservation ou de vente des titres de transport n'entrant pas dans le cadre d'un forfait touristique. L'ensemble des informations contenues sur le Site Internet constitue l'information préalable. Dès lors, à défaut de dispositions contraires, les caractéristiques, conditions particulières et prix du voyage tels qu'indiqués sur le site Internet, seront contractuelles dès l'acceptation des conditions de ventes.

### EXTRAIT DU CODE DU TOURISME

#### Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

#### Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L. 141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2. Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;
- 8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;
- 9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;
- 10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;
- 13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

#### Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément.

En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

#### Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

- 1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;
- 2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;
- 3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;
- 4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;
- 5° Les prestations de restauration proposées ;
- 6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;
- 7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;
- 8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;
- 9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;
- 10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;
- 11° Les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur ;
- 12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;
- 13° La date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participants, conformément aux dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;
- 14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;
- 15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R. 211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;
- 16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;
- 17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;
- 18° La date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur ;
- 19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;
  - b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour ;
- 20° La clause de résiliation et de remboursement sans pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de non-respect de l'obligation d'information prévue au 13° de l'article R. 211-4 ;
- 21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu avant le début du voyage ou du séjour, les heures de départ et d'arrivée.

#### Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet.

Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

#### Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat. Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'Acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'Acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ;
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'Acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'Acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'Acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'Acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'Acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date.

Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'Acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'Acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'Acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'Acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'Acheteur pour des motifs valables, fournir à l'Acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties.

Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.